ذ. حسن رقيق

فن التواصل مع الناس

سلسلة رسائل المحبة

3

أفريقيا الشرق

فن التواصل مع الناس

إعداد : ذ. حسن رقيق
عنوان الكتاب : **فن التواصل مع الناس**
رقم الإيداع القانوني : 2009/0565
ردمك : 978-9981-25-644-7
أفريقيا الشرق – المغرب
159 مكرر ، شارع يعقوب المنصور – الدار البيضاء
• المطبعة :
الهاتف : 40 95 25 022 / 13 98 25 022 الفاكس : 20 29 25 022
• النشر والتصفيف :
الهاتف : 53 67 29 022 / 54 67 29 022 الفاكس : 72 38 48 022
البريد الإلكتروني : E.mail : africorient@yahoo.fr

ذ. حسن رقيق

سلسلة رسائل المحبة

فن التواصل مع الناس

أفريقيا الشرق

من الهدي القرآني

﴿يا أيها الناس إنا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا، إن أكرمكم عند الله أتقاكم. إن الله عليم حكيم﴾

سورة الحجرات، الآية : 13

من الإرشاد النبوي :

"حُرِّم على النار كل هيّن ليّن سهلٍ قريبٍ من الناس"

رواه الإمام أحمد رحمه الله في مسنده بإسناد صحيح عن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه.

محتويات الكتاب

شكر وتقدير

أتقدم بخالص شكري وعظيم امتناني :

ـ لمن أمرني الله ببرهما، والداي الكريمان أحسن الله مثواهما

ـ لمن أمرني الله بحسن عشرتها، زوجي الفاضلة أطال الله عمرها

ـ لأبنائي البررة وكل إخواني وأخواتي

ـ لمن كانت له اليد الطولى في توجيهي في مجال التواصل والتنشيط

ـ للعشرات ممن بذل لي الدعم والتشجيع وأخص بالذكر مدير دار النشر والتوزيع أفريقيا الشرق.

ـ شكري ودعواتي بالتوفيق لكل من يشق الطريق نحو الإبداع

ـ والشكر موصول لمن ساهم بنصح أو اقتراح أو دعاء بظهر الغيب أجد بركته يوم لقاء الله تعالى .



توطئة

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الكريم الوهاب، جزيلِ الثواب، المعطي بغير حساب. والصلاة والسلام على خير من دعا إليه وأناب، سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم قدوة* كل داعية أَوَّاب*، وعلى آله وصحبه وإخوانه السابقين واللاَّحقين إلى يوم الرُّجعى والإياب.

تحية طيبة إليكم معشر الأحباب في كل مكان، وإلى كل من يقرأ مكتوبي على مر الزمان، فالسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

---

* قدوة : أسرة، نموذج، مثال يحتذى به.
* أواب : تائب.

وبعد، فهذه رسالتي الثالثة من سلسلة رسائل المحبة، رسالةٌ أهمس بها في أذن قلب من يروم* إيقاد جذوة الإيمان في الناس، مذكِّرا بالآخرة والنبإ العظيم، ومبشِّرا بمستقبل به وعد النبيُّ الأمين صلى الله عليه وسلم، قاصدا أن يحوز* وإياهم شرف الدَّارين، شرف الدنيا بإعادة الأمَّة إلى سالف عزها، وشرف الآخرة بنيل رضى ربها.

رسالتي بين يديك أتدارس وإياك من خلالها - أخي، أختي - فنَّ التعامل ومهارات التأثيروتقنيات الإلقاء وذوقيات المخالطة. فنٌّ وُضِعت له الأصول والضوابط بعد استقراء طباع الناس وسلوكهم فأضحى* علما قائما بذاته يُقبِل على دراسته رجالُ السياسة والأعمال لاستكشاف طرق استمالة الناس حتى يقنعوهم بأفكارهم وآرائهم، أو ليبيعوهم سلعهم ومنتوجاتهم. نجحوا

---

* يروم الشيء : يطلبُه.

* يحوز : من الحَوز، وهو الجَمْع، وكل من ضمَّ شيئاً إلي نفسه فقد حازه واحتازه

* أضحى : صار في الضحى، والضحى وقت شروق الشمس.

بعدما استغلوا ما حباهم* به الله تعالى من قدرات أحسنوا توظيفها وأجادوا استثمارها خدمة لمشروعهم وتحقيقا لأهدافهم وحاجاتهم :

﴿كلاً نمد، هؤلاء وهؤلاء من عطاء ربك، وما كان عطاء ربك محظورا﴾

(سورة الإسراء، الآية 2).

غير أن السؤال الكبير الذي ينبغي أن يستوقف الداعية ــ كل من موقعه ومنبره ــ هو : ما حظي من هذا الفن ؟ وما السبيل إلى استثمار تقنياته لأضيف إلى مضمون الدعوة جمالَ أسلوب عرضها فيتقبلها المدعو بقَبول حسن؟

هذا ما تحاول رسالتي ملامسته، مسترشدة في ذلك بسيرة سيد الدعاة وإمامهم محمد صلى الله عليه وسلم وهدي سلفنا الصالح رضي الله عنهم، و خيرة المفكرين والدعاةالعاملين، القدامى

---

* حباهم :أعطَاهم

منهم والـمُحْدَثين، وخِبرة غيرهم من علماء النفس والاخْتصاصيّين في علوم الاتصال والتواصل. كل هذا بمشكاة التجربة الشخصية وتراكمات الممارسة والعمل الميداني التي بحمد الله تأثّلت* لدينا على مدى ما يربو* على عشرين سنة.

كما تجدر الإشارة إلى أننا لن نبسُط الحديث عن مقدمات فن التواصل من الزاوية التاريخية والمبادئ التي تقوم عليها نظرياته، فقد اضطَلعت بذلك دراسات كثيرة فكفَت وشفَت، كما أننا سنتفادى عرض آخر ما وصل إليه، فهذا سابق لأوانه إن كان بعضُنا لـمّا يُتقِن توظيفَ أُولى آلياته.

والله من وراء القصد وهو يهدي السبيل...

تم الفراغ من كتابته بحمد الله وحسن توفيقه ليلة الفاتح من شهر رمضان الأبرك لسنة 1429 هجرية.

تأثّلَتْ : تأصّلت

يربو : ربا بالشّيء زاد.

خالط الناس

لقد خلق الله جلّت عظمته الإنسان وجعله مرتبطا بكل ما يحيط به، جعله مرتبطا أولاً وآخرا بربه وخالقه ووليّ نعمته سبحانه، وبنفسه وما تحتاجه هي منه وما يحتاجه هو منها، وبجنس الحيوانات والجماد، وبعالَم ما وراء حسّه كالملائكة والجان، ثم بالبشر من كل جنس ولون وملة. بشرٍ شاءت عناية الله تعالى وحكمته أن يكونوا شعوبا وقبائل ليتحقق بينهم التعارف والتواصل مصداقا لقوله سبحانه :

﴿يا أيها الناس إنا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا، إن أكرمكم عند الله أتقاكم. إن الله عليم حكيم﴾ سورة الحجرات، الآية 13

تعارف وتواصل أكّده الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم بقوله :

" المؤمن الذي يخالط الناس ويصبر على أذاهم، خير من الذي لا يخالط الناس ولا يصبر على أذاهم ". [1]

مخالطة للناس بها تُنال رحمةُ الله عز وجل يوم لقائه إن زانَ* المخالطةَ الرفقُ واللينُ والتيسيرُ في وسط عزّت فيه العواطف الخيِّرة. بهذا بشَّر صلى الله عليه وسلم فقال :

" حُرِّم على النار كل هيِّن ليِّن سهلٍ قريبٍ من الناس [2]".

1-رواه ابن حجر العسقلاني في بلوغ المرام بإسناد حسن عن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما.

2- رواه الإمام أحمد رحمه الله في مسنده بإسناد صحيح عن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه

* زان : زَيَّن وجمَّلَ.

* حضّ : حثَّ.

وإذا كان الشارع الحكيم قد حضّ* على مخالطة الناس وجعله معيارا للأفضلية والخيرية فقد نفّر* في الوقت نفسه من الفُرقة والانطواء على الذات. قال صلى الله عليه وسلم :

" لا تَبَاغَضوا ولا تحاسدوا ولا تدابروا، وكونوا عباد اللَّه إخوانا. ولا يحلُّ لمسلم أن يهجُرَ أخاه فوق ثلاث ". [3]

بل لقد بلغ من حرصه صلى الله عليه وسلم على تمتين رابطة الأخوة وتوطيد آصرة* الإنسانية أن أوصى فقال :

" صِلْ من قَطعك ، وأَعْطِ من حرمك ، واعْفُ عمَّن ظلمك ". [4]

---

3 – رواه الإمام مسلم رحمه الله في صحيحه عن أنس بن مالك رضي الله عنه.
4 – كتاب الترغيب والترهيب، وصححه الألباني رحمه الله عن عقبة بن عامر رضي الله عنه.
* نفّرَ :كَرَّهَ.
* آصِرَةٌ : رابطَةٌ

وغنيٌّ عن البيان أن الأمر الإلهي والتوجيه النبوي بمخالطة الناس والتغلغل وسطهم لا ينفي خلوة المرء بربه عز وجل، يذكره ويستغفره ويحاسب نفسه بغية تخليصها من أدرانها* ورعوناتها*.

* أَدْرانها : الدَّرَنُ : الوَسَخُ.

* رُعوناتها : الرُّعُونة : الحُمْقُ والاسْتِرخاء.

كفاك شرفا

إن الدعوة إلى الله عز وجل لمن أجلّ القربات وأفضل المهام وأشرف الأعمال وأسمى الطاعات.
جعلها سبحانه وظيفة حبيبه وصفيِّه سيدِنا محمد صلى الله عليه وعلى جميع أنبيائه ورسله فقال عزوجل :

﴿قل هذه سبيلي أدعو إلى الله على بصيرة أنا و من اتبعني ﴾

سورة يوسف الآية 108.

فكفاك شرفا أيها الداعية حيث أشركك مولاك عز و جل مع سيّد الدعاة صلى الله عليه وسلم في هذه الوظيفة السامية، وظيفة الدعوة إلى الله تعالى والدلالة عليه سبحانه.

كفاك شرفا أن سخّر لك مخلوقاته البرّية والبحرية لتدعوَ لك. أخبر بذلك حبيبك المحبوب صلى الله عليه وسلم حيث قال:

" إن الله وملائكته وأهل السماوات والأرضين، حتى النملة في جُحرها، وحتى الحوت ليُصلّون على معلِّم الناس الخير ". [5]

الله أكبر، ما أسعدك و ما أجلَّ منزلتك أن أثنى عليك ربُّ الخلق عندملائكته، تستغفر وتدعولك. وإذا كان دعاؤهم لك بأمره فلا شك في استجابته إن شاء الله.

كفاك شرفا أن يصلك أجرُ وثواب من اهتدى على يديك. قال صلى الله عليه وسلم مخاطبا صِهرَه عَلياً كرَّم الله وجهه وأمَّرَه بالتَّبعِية وقد أعطاه الرايةَ يومَ خيبر:

" انفُذ على رِسْلك* حتى تنزل بساحتِهم، ثمَّ ادعهم إلى الإسلام، وأخبرهم بما يجب عليهم من حق

---

5 – جامع الإمام الترمذي رحمه الله، أبواب العلم، باب في فضل الفقه على العبادة، وصححه الشيخ الالباني رحمه الله. وجحرها: ثقبها.

* على رِسْلِك : على مَهْلِك.

الله فيه. فوالله لأَنْ يَهديَ اللَّهُ بكَ رجلا واحدا خيرٌ لك من أن يكون حُمُر النَّعم . "[6]

كفاك شرفا وكرامة وفضلا أن تظفَر بدعاء عين الرحمة رسول الله صلى الله عليه وسلم حيث قال :

"رحم الله امرءاً سمع مني حديثا فحفظه حتى يُبلِّغه غيرَه، فرُبَّ حامل فقه إلى من هو أفقه منه، ورُبَّ حامل فقه ليس بفقيه". [7]

وقال صلى الله عليه وسلم:

"نَضَّر الله امرءاً سمع مقالتي فبلَّغها، فرُبَّ حامل فقه إلى من هو أفقه منه" [8].

---

6 – أخرجه الإمام البخاري رحمه الله ، كتاب المغازي، باب غزوة خيبر. وأخرجه الإمام مسلم رحمه الله، كتاب فضائل الصحابة، باب فضائل علي بن أبي طالب رضي الله عنه. و«حمر النَّعم» كما يقول الإمام النووي رحمه الله هي الإبل الحمر، وهي أنفس أموال العرب، يضربون بها المثل في نفاسة الشيء.

7 – رواه الإمام ابن حبان رحمه الله في الإحسان في تقريب صحيح ابن حبان، كتاب العلم عن ابان بن عثمان بن عفان رضي الله عنه. قال الشيخ شعيب الأرناؤوط رحمه الله: إسناده صحيح.

8 – رواه الإمام ابن ماجة رحمه الله عن جبير بن مطعم رضي الله عنه في المقدمة، من بلغ علما، وصححه الشيخ الألباني رحمه الله.

في رواية :

"نَضَّر* الله امرءاً سمع مقالتي فوعاها، وحفظها، وبلَّغها، فرُبَّ حامل فقه إلى من هو أفقه منه".

في رواية :

"نَضّر الله امرءا سمع منا حديثا، فبلَّغه كما سمعه، فربّ مُبلَّغ أوعى من سامع". [9]

واعلم أن من عَلِم، وعَمِل بما عَلِم، وعلَّم ما تعلَّم فذاك يُدعى عظيما في ملكوت السماوات حسب تعبير الإمام ابن القيم رحمه الله في زاد المعاد.

"نَضّر الله امرءا"، "رحم الله امرءا". ما أجلَّ هذا الدعاء وأعظمه من صفوة الخلق وأكرمهم على الله تعالى!

"نَضّر الله امرءا"، قال المباركفوري رحمه الله: "المعنى خصَّه بالبهجة والسرور لما رزق بعلمه ومعرفته من القدر والمنزلة بين الناس في الدنيا، ونعَّمه

---

9 - ذكره الإمام ابن حبان في صحيحه عن ابن مسعود رضي الله عنه، كتاب العلم. قال عنه الشيخ الأرناؤوط: إسناده حسن .

* نضَّر: من النَّضرةِ أي الحُسْن والرَّونق، ونضَرَ رجهُه ينضُر نضرة أي حَسُن.

في الآخرة حتى يُرى عليه رونقُ الرخاء والنعمة تحفُّه. وقال ابن عثيمين : "المراد بذلك أن النبي صلى الله عليه وسلم دعا للإنسان إذا سمع حديثا عن رسول الله صلى الله عليه وسلم فبلَّغه أن يُحسِّن الله وجهه يوم القيامة". وتمام ذلك وكماله أن يتفضَّل عليك مولاك عز وجل فيجمع إلى نضارة المُحيَّا وسرور القلب لذَّةَ النظر لوجهه الكريم يوم لقائه. أخبر عن ذلك الحبيب المحبوب صلى الله عليه وسلم فقال :

" إذا دخل أهلَ الجنةِ الجنةَ

قال : يقول الله تبارك وتعالى : تريدون شيئا أزيدكم ؟ فيقولوا : ألم تُبيِّضْ وجوهنا ؟ ألم تُدخلنا الجنَّة وتُنجِّنا من النار ؟

قال : فيكشف الحجاب، فما أُعطوا شيئا أحبَّ إليهم من النظر إلى ربهم عز وجل". [10]

وكفاك شرفا أن يَلحقك الأجر والثواب إلى حين لقاء الملك الوهاب ببركة الدعوة إليه.

---

10 – أورده الشيخ الألباني رحمه الله في صحيح الجامع بسند صحيح عن صهيب بن سنان الرومي القرشي.

قال صلى الله عليه وسلم :

" من دعا إلى هدى كان له من الأجر مثل أجور من تبعه، لا ينقص ذلك من أجورهم شيئا. . ". [11]

وقال صلى الله عليه وسلم :

"من دلَّ على خير فله أجر فاعله" [12]

"من دلَّ على خير" ، لم يحصر صلى الله عليه وسلم كيفية الدلالة في نوع محدد، فقد تكون بالقول أوبالفعل أوبالإشارة أوبالكتابة أوبأي شكل يفي بالقصد. و قال صلى الله عليه وسلم :

" من سنَّ في الإسلام سُنَّة حسنة فعُمِل بها بعده كُتِب له مثل أجر من عمل بها، ولا ينقص من أجورهم شيئا. . " [13].

---

11 - رواه الأئمة أحمد ومسلم وأبو داود والترمذي وابن ماجة رحمهم الله عن أبي هريرة رضي الله عنه.

12 - رواه الأئمة أحمد ومسلم وأبو داود والترمذ رحمهم الله عن أبي مسعود الانصاري رضي الله عنه.

13 - رواه الإمام مسلم رحمه الله عن جرير بن عبد الله رضي الله عنه، كتاب العلم، باب من سن سنة حسنة أو سيئة أو حسنة، ومن دعا إلى هدى أو ضلالة.

وقال صلى الله عليه وسلم:

" إذا مات ابن آدم انقطع عمله إلا من ثلاثة، صدقةٍ جارية، أو علمٍ ينتفع به، أو ولدٍ صالح يدعو له". [14]

دقائــق قــلب المرء قائلة له

إن العمــر دقائق وثــوانٍ

فاصــنع لنفسـك ذكـرها

إن الذكرى للإنــسان عمرٌ ثانٍ

ولبلوغ المرام* اجعل لسان حالك شعار الصالحين من عباده وإمائه:

﴿وما توفيقي إلا بالله، عليه توكلت، وهو رب العرش العظيم﴾ سورة التوبة آية 129

---

14 – رواه الإمام مسلم رحمه اله عن أبي هريرة رضي الله عنــه، كتاب الوصية، باب ما يلحق الإنسان من الثواب بعد وفاته.

* الْمرامُ : الهدف والْمُبْتَغَى.

واعْلَم أنك بدون توفيق الله تعالى ومدده وعونه لن تستطيع أن تخطوَ خطوة واحدة في طريق الدعوة والتبليغ، بل وفي حركاتك وسكناتك كلها. وإن توفيقه عز وجل لَمنوطٌ* بمدى الإقبال عليه، فإن من أقبل على الله بقلبه أقبل سبحانه بقلوب عباده إليه.

* مَنُوطٌ بِهِ :مُتَعَلِّقٌ بِهِ.

ثوبُك يرفعك قبل جلوسك

عبارة بليغة نتداولها في أوساطنا الاجتماعية، عبارة تبيِّن بكل وضوح أن للانطباع الأولي أثره النفسي على طبيعة تعامل الناس بعضهم بعضا. لنتأمَّل قول ربِّ العزَّة سبحانه :

﴿ولكم فيها جمال حين تريحون وحين تسرحون، وتحمل أثقالكم إلى بلد لم تكونوا بالغيه إلا بشق الأنفس، إن ربكم لرؤوف رحيم﴾ (سورة النحل، الآية 7).

لنتأمل كيف أنه عزَّ وجلَّ — في سياق ذكر منَّته* على خلقه بأن سخر لهم الأنعام لينتفعوا بلحومها وجلودها وأوبارها وأصوافها وألبانها — لم يغفل الإشارةَ إلى جمالها.

* منَّتَهُ : نِعْمَتَهُ، ومَنَّ عليْهِ أَنْعَمَ، والمنَّانُ اسمٌ من اسماء اللَّه الحسنى.

إن الإنسان بفطرته السليمة يحبُّ الهيئة الحسنة وينفِر من أضدادها. لذا أوصى صلى الله عليه وسلم صحبَه وأمّته فقال:

" **إنكم قادمون على إخوانكم، فأصلحوا رِحالكم*وأصلحوا لباسكم حتى تكونوا كأنكم شامة* في الناس، فإن الله لا يحب الفُحْش ولا التفحُّش** ". [15]

وأعطى من نفسه في ذلك القدوة والمثال. أخبرت عنه عائشة أم المؤمنين رضي الله عنها قالت:

" كان نفر من أصحاب رسول الله صلى الله عليه وسلم ينتظرونه على الباب فخرج يريدهم، وفي الدار رَكوة* فيها ماء ، فجعل ينظر في الماء ويُسوِّي شعره ولحيته.

---

15 – أخرجه الإمام أبو داود رحمه الله في سننه عن بشر بن قيس التغلبي رضي الله عنه.

* رحالكم : الرّاحِلة، النّاقة التي تصلح لأن تُرحل، وقيل الراحلة المركوب من الإبل ذكراً كان أو أنثى

* شامةٌ :علامة بارزة

* ركوة : إناء من جلد يُشرَب فيه الماء

فقلت : "يارسول الله، وأنت تفعل هذا ؟

قال : " **نعم، إذا خرج الرجل إلى إخوانه فليُهيِّئ من نفسه، فإن الله جميل يحب الجمال** ". [16]

ويحكي خادمه أنس رضي الله عنه فيقول :

"كان صلى الله عليه وسلم أزهر اللون كأن عَرقُه اللُّؤلؤ... وما مسست ديباجا ولا حريرا ألين من كفِّ رسول الله، ولا شَمَمْت مسكا ولا عنبرا أطيب من رائحة النبي وكانت يده مطيبة كأنما أخرجت من جُؤْنَة عطار*... وكان يعرف بريح الطيب إذا أقبل... "

ولما قال صلى الله عليه وسلم مرة لأصحابه :

" **لا يدخل الجنة أحد في قلبه حبة من كِبْر** "

فقام رجل وقال مستفسرا : يا رسول الله، إن الرجل يحب أن يكون ثوبه حسنا، ونعله حسنا.

---

16 - أخرجه الخرائطي في اعتلال القلوب والسمعاني في أدب الإملاء والاستملاء، وذكره القرطبي في تفسيره.

* جُؤْنةُ عطَّارٍ : قُفَّتُهُ

فأجابه المصطفى صلى الله عليه وسلم بقوله :

"إن الله جميل يحب الجمال، والكِبْرُ بطر الحق وغمط الناس". [17]

ولأن الجمال إليه تصبو القلوبُ وتهفو فقد كان نزول جبريل عليه السلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم في صورة رجل جميل حسَن المنظر ليعظُم اتجاه الصَّحب الكرام إليه وإلى حواره مع النبي صلى الله عليه وسلم حول موضوع هو بحقٍّ جوهرُ الدين ولبُّه. [18]

أجل، إن مما يُدني إليك قلب مخاطَبِك للاهتمام بحديثك حسنُ هيئتك وجمالُ مظهرك، فهو يراه بعينيه قبل سماع كلامك بأذنيه. فإذا ثبتَ أنه بمثابة تذكرة المرور إلى قلوب النَّاس فقد وجب أن تضعه في سُلَّم أولوياتك مع استحضار نية التقرب إلى الله تعالى في كل ذلك.

---

17 – رواه الإمام مسلم رحمه الله في صحيحه عن ابن مسعود رضي الله عنه.

18 – إشارة إلى حديث جبريل المشهور الذي رواه الشيخان وأصحاب السنن عن سيدنا عمر بن الخطاب رضي الله عنه حين سأله عن الإسلام والإيمان والإحسان والساعة..

اُبسُط لهم جِسرا من الحفاظ على السَّمت الحسن الذي تُقبِل عليه العين حتى يستطيبوا سماع حديثك، وإلا فإن رثاثة الزيِّ* مدعاة للازدراء والاحتقار وفوات فرصة اللقاء والحوار. سأل رجل سيدَنا عمر بن الخطاب رضي الله عنه : ما ألبس من الثياب ؟ فأجابه بقوله: "ما لا يزدريك فيه السفهاء، ولا يَعيبك به الحكماء". [19]

اِلبس ثوبا نظيفا متناسقة ألوانه مراعيا الموقفَ والمناسبة. لاتغفل نظافتك الشخصية كالاغتسال وإزالة العرق وتنظيف الأسنان وتهذيب الشعر، ولا تنسَ أن تتوِّج ذلك كله باستعمال عطر مناسب، مع تجنُّب العطور الفوَّاحة التي من شأنها أن تشعربالضيق، خاصة في الأماكن والمجالس المغلقة. (وللمرأة آداب شرعية خاصة بها) وما

---

19 - رواه الإمام الطبراني رحمه الله.

* رثاثة الزِّيِّ : رَدَاءَته.

أحسن المرء إذا اجتمع فيه جمالُ المظهر وصفاء المَخبَر، وقد أحسن الوصف من قال وأجاد :

اجمَعْ إلى ظاهر نظيف
بواطنا منك لا تُعابُ
فأحسنُ السَّمت روضُ زهَرٍ
شمائلٌ عنده عِذابُ
للبِشر في وجهه شروق
وليس من شأنه اكتئابُ
يحلو سماعُ الحديث منه
ويقبل النصح والعتابُ
يميِّزُ الصالحين منَّا
ملامح الوجه والخطابُ
كن شامةً في الورى جميلا
يحبُّك الله والصِّحابُ
صلِّ ياربِّ على من
شِيمٌ منه تُستطابُ[20]

20 - من ديوان « قطوف» للأستاذ عبد السلام ياسين

الفكاهة والمرح

يُعدُّ المرح عنصرا من عناصر الحديث المهمة وعملا إيجابيا لا يتعارض مع الجدية إن استثُمِر في التوجيه والإرشاد وتصحيح الأخطاء، إضافة إلى أنه مجدِّد للنشاط ومزيل للملل ودافع للتوتر.

في الأثر:

"روِّحوا القلوب واطلبوا لها الحكمة، فإنها تملُّ كما تملُّ الأبدان* ".

وهنا يَحسُن بنا أن نتحدث عن الطُّرفة* أوالمستملحة الخفيفة (النُّكتة) إذ هي أكثر أشكال الفكاهة شيوعا وانتشارا. نتحدث عن تقنيات

---

* الأبدان : الأجْسام.

* الطُّرفَة :المُزْحة.

ينبغي مراعاتها، ومنزلقات يجب الحذر منها حتى تؤدي وظيفتها في تعزيز خطابك ودعم رسالتك.

• انتقِ* كلماتها بدقة، ثم تدرب على أسلوب إلقائها.

• احرص أن تكون مختصرة.

• اُنظر إلى أعين الجمهور قبل إلقائها.

• احرص على وضوحها منذ بداية سردها حتى لا تضطر إلى تكرارها فتفقِدَ فعاليتها.

• لا تَتَلَعْثَم* أثناء إلقائها.

• ركّز على نقطة النهاية.

• إياك و التهريج المُخل وراعِ التوسط والاعتدال، فإن من كَثُرَ ضحِكه قلّت هيبته، ومن قلّت هيبته استُخِفّ به.

---

* إنْتقِ : مِن الإنْتِقاءِ وهو الدِّقَّة في الاختيار.
* تَتَلَعْثَمُ : تتلكّأ وترتبك في الكلام.

- احذر أن تنتقد الخَلق بدل الخُلُق.

- لا توظِّف اسم شخص بعينه.

- احذر أن تتناول موضوعات مقدسة.

- احذر أن تتناول النُّكت السُّوقية و الفكاهة الإثنية المثيرة للنزعات القبلية والعِرقية.

- ليكن مزاحك مزاحا يسيرا في أدب، مزاحا يُضفي عذوبة وأنسا ومحبة.

- وتأكد أن الطرفة كلما كانت وليدة اللحظة والموقف والمناسبة كلما كان وقعُها أشدَّ وأثرها أنفذ.

أنزلوا الناس منازلهم

لقد خلق الله عز وجل عباده وفاضل بينهم في الأرزاق والأخلاق والمحاسن والأشكال والمناظر والألوان والعقول والفهوم وغير ذلك من القوى الظاهرة والباطنة، وله الحكمة في ذلك وهو العليم الخبير سبحانه. ولعل في ذلك توجيه لنا وإرشاد إلى ضرورة مراعاة أسلوب التعامل مع كل فئة بما يناسبها.

أدب جمٌّ وخُلق سامٍ* علّمنا إياه من أدّبه ربُّه فأحسن تأديبه. عن أمنا عائشة رضي الله عنها قالت : " **أمرنا رسول الله صلى الله عليه وسلم أن نُنزل الناس منازلهم**". [21]

21- أخرجه الإمام الحاكم رحمه الله في صحيحه.

* خُلُقٌ سَامٍ : خُلُق عالٍ.

وأوصى صلى الله عليه وسلم فقال :

" إن من إجلال الله تعالى إكرامُ ذي الشَّيبة المسلم، وحامل القرآن غير الغالي* فيه ولا الجافي* عنه، وإكرام ذي السلطان المقسط* " [22] .

وقال صلى الله عليه وسلم:

" ليس منا من لم يكرم صغيرنا ويعرف شرف كبيرنا ". [23]

وقال صلى الله عليه وسلم للأنصار يوما ـــ وقد دنا سعد بن معاذ سيد الأوس من المسجد ـــ :

" قوموا إلى سيدكم ، أو إلى خيركم ". [24]

---

22 - رواه الإمام أبو داد رحمه الله في سننه عن أبي موسى الأشعري رضي الله عنه.

23 - رواه الإمام الترمذي رحمه الله في صحيحه عن عبد الله بن عمرو بن العاص رضي الله عنه.

24 - رواه الإمام البخاري رحمه الله في الجامع الصحيح عن أبي سعيد الخذري رحمه الله.

* الغالي فيه : من الغلو في الشيئ وهو مجاوزة الحد
* الجافي عنه : تجافى عن الشيئ نبا عنه وتركه
* ذي السلطان المقسط : السلطان العادل.

ووصف بعضَ أصحابه الكرام فقال :

" **أرحم أمتي بأمتي أبو بكر، وأشدُّهم في أمر الله عمر، وأصدَقُهم حياءً عُثمان، وأقرؤهم لكتاب الله أبي بن كعب، وأعلمهم بالحلال والحرام معاذ بن جبل. ألا وإن لكل أمة أميناً، وأمين هذه الأمة أبو عبيدة بن الجراح** ". [25]

وروي أنه صلى الله عليه وسلم دخل بعض بيوته، فدخل عليه أصحابه حتى غصَّ المجلس وامتلأ، فجاء جرير بن عبد الله البجلي رضي الله عنه فلم يجد مكانا فقعد على الباب، ففلَق رسول الله صلى الله عليه وسلم رداءه فألقاه إليه وقال :

" **اجلس على هذا** ".

فأخذه جرير ووضعه على وجهه وجعل يقبّله ويبكي، ثم لفَّه ورمى به إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم وقال : ما كنت لأجلس على ثوبك،

---

25 - رواه الإمام الترمذي رحمه الله في سننه عن أنس بن مالك رضي الله عنه بسند حسن صحيح.

أكرمك الله كما أكرمتني. فنظر النبي صلى الله عليه وسلم يمينا وشمالا ثم قال:

"إذا أتاكم كريمُ قوم فأكرِموه" [26].

ولما أتى العباسُ رضي الله عنه النبيَّ صلى الله عليه وسلم بعد أن أسلم أبو سفيان وقال: يا رسول الله، إن أبا سفيان رجل يحب الفخر، فاجعل له شيئا، فقال صلى الله عليه وسلم: "نعم". وأمر فنادى مناديه:

"من دخل المسجد فهو آمن، ومن دخل دار أبي سفيان فهو آمن، ومن أغلق عليه بابه فهو آمن". [27]

---

26 – أخرجه أبو نعيم في حلية الأولياء عن جرير بن عبد الله البجلي رضي الله عنه.

27 – أخرجه الإمام أبو داود رحمه الله عن عبد الله بن عباس رضي الله عنه بسند حسن.

للهدية سحر

أوصى الحبيب المحبوب صلى الله عليه وسلم فقال: "**تهادَوْا* تحابّوا**". [28]

وصية ممن خَبِر الناس وعَلِم سُبل التأثير فيهم. علِم صلى الله عليه وسلم أن للهدية الأهمية القُصْوَى في بناء أصرة المحبة ورابطة الألفة في الوقت ذاته وناطقة معبِّرة عن نُبْل العواطف ورِقَّة المشاعرودليل اهتمام وعربونَ تقدير.

وأن تهدي أخاك أو صديقك — في حفل زفافه مثلا— وردا أو ثوبا أو آنية*، فهذا حَسنٌ لا شك. لكن هَبْ أنَّك أهديته، أوأضَفْت إلى هديتك — إن

28 - أورده الإمام الشوكاني رحمه الله في نيل الأوطار.

* آنيةٌ : وعَاءٌ.

تيسّر– كتابا أو قُرصاً* مُدمَجا أو شريطا يحوي بين طياته توجيهات ووصايا في حسن المعاملة لشريك حياته، أو لوحة جدارية كتب عليها قوله تعالى :

﴿وعاشروهن بالمعروف﴾ سورة النساء آية 19

أو قول حبيبك صلى الله عليه وسلم: " رفقا بالقوارير "*[29]

فهذا مما يمنحها – أي الهدية – أثرا إيجابيا يتجاوز الشخصَ والزمان، هدية يطول نفعُها ويشيع خيرُها. هدية تصحَب المُهدَى إليه وزوجَه بحمولتها التربوية اللطيفة فَتكون لهما نِعمَ العون ونِعمَ المذكِّر ونِعمَ الناصح.

وإن مما يزيد هديتك نفاسة* أن تحوطها بآداب نذكر من بينها :

---

29 – أخرجه الإمام البخاري رحمه الله في معناه.

* قرصا مُدْمَجاً : CD-room

* رفقا بالقوارير : ج. قارورة، قنينة من الزجاج يُقْصَدُ هنَا الزوجات.

* نفاسة : الشّيْء النفيس الذي يُتَنَافَسُ فيه ويُرْغَبُ، وهذا أنْفَس مالي أي أحبه وأكرمه عندي.

- أن تكون مناسِبة للمناسَبة وملامحَ شخصية المهدَى إليه وميولاته.
- أن يكون مظهرها الخارجي جميلا جذابا.
- أن تكتب على ظهرها كلمة تهنئة، ويفضل أن تكون بخطٍّ يدك.
- أن تقدمها بوجه طلقٍ مصحوب بدعاء.
- ولا تغفل أن تكون ملائمة لظروفه المادية فقد يبادلك الأمر نفسه في مناسبة ما.

المناداة بأحب الأسماء

يعتبر التقدير حاجة فطرية مرغوبٌ فيها، فما من إنسان إلا ويسعى أن يكون شيئا مذكورا. وإن من بين وسائل إشعاره بالتقدير والاحترام مناداتُه بأحبِّ أسمائه إليه. كيف لا وقد ارتبط اسمه به منذ ولادته، وتعلّق به منذ أن بدأ يدرك الأشياء من حوله.

ومن اللطائف في باب التنادي بأحب الأسماء أن الملائكة تصعد بنفس المؤمن الطيبة، فلا يمرُّون بها على ملإ من الملائكة إلا قالوا: ما هذا الروح الطيب ؟ فيقولون: " فلان بن فلان بأحب أسمائه التي كانوا يسمُّونه بها في الدنيا". [30]

---

30 – أورده الإمام المنذري رحمه الله في الترغيب والترهيب عن البراء بن عازب رضي الله عنه بسند حسن.

كان صلى الله عليه وسلم ـــ وهو المربي الأعظم ـــ لا يدعو أصحابه إلا بأحب أسمائهم إليهم تكرُمة لهم. أدبٌ لم يَحرِم منه حتى الأطفال. يحدثنا أنس رضي الله عنه فيقول:

"كان النبيُّ صلى الله عليه وسلم أحسن الناس خُلقا، وكان لي أخ يقال له أبو عمير، وكان النبي صلى الله عليه وسلم إذا جاء يقول له: "يا أبا عمير، ما فعل النُّغَير؟ ". 31

وإدراكا منه صلى الله عليه وسلم لحساسية الأمر فقد عمد إلى استبدال أسماء قبيحة بأخرى حسنة. فغير اسم قاصية إلى جميلة، وحربا سماه سلما، وبنو مغوية سماهم بنو رشدة.

فاحرص ـــ أخي، أختي ـــ على معرفة ما تيسَّر من أسماء الحضور بلطف ولياقة لتوظيفه في

31 - أخرجه الإمام مسلم رحمه الله عن أنس بن مالك رضي الله عنه.

* النُّغَيْرُ : العصفور الصغير وقد قيلت

* قاصية : بعيدة.

* بنو مغوية : اسم قبيلة.

الحوار وعند التوجه بالسؤال أو طلب الإجابة أو الدعوة للمشاركة. وليسبق ذلك معرفة اسم من وجَّه إليك الدعوةَ. ولا تنس أن تربط الاسم بمعناه فتقرنه بلفظ التقدير المفضل لدى صاحبه، كأن تدعوه بأكبر أبنائه أو بدرجته العلمية أو بصفته المهنية، فإن ذلك أوصل للمودة وأدعى لبناء الثقة وجسر التواصل.

لماذا العُبوس؟*

تعتبر الابتسامة دالّةً على الصّفاء القلبي ووسيلة مهمة ومُجدية لإشاعة التواصل والدفء العاطفي بين الناس. ابتسامةٌ لاتكلّفك مالا تخرجه من جيبك ولا وقتا تنفقه من عمرك ولاجهدا يُرهق بدنك. ابتسامة صادقة تغنمُ معها الأجرَ والثواب. عن أبي ذر رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال:

"تبسّمك في وجه أخيك لك صدقة". [32]

ابتسامة أنزلها صلى الله عليه وسلم منزلة عظيمة فجعلها في مصافّ الصدقات المقرّبة إلى ربّ البَريّات فقال:

---

32 – أخرجه الإمام الترمذي رحمه الله.

*العبوس: الـمُكْفهرّ – اكْفِهرارُ الوجه.

" إذا التقى المؤمنان فتصافحا نزلت عليهما مائة رحمة، تسعون لأشدّهما فرحا وبِشْراً لصاحبه، وعشرة للآخر " [33].

في رواية:

" نــزلت عليهما مائة رحمة، تسع وتسعون رحمة لأشدهـما فرحا بصاحبه وبِشرا له وواحدة للآخر ".

ابتسامة كانت أقرب ما تكون إلى قلبه الكبير، كان صلوات ربي وسلامه عليه لا يُرى إلا باشًا. شـهِد بـذلـك جرير بن عـبد الله رضـي الله عـنـه فقال: "ما حـجـبنـي* رسـول الله صلـى الله عـليـه وسلم منذ أسلمت ولا رآني إلا ضحك". [34]

فَلِيفسحِ الله لك في قلوب مستمعيك ابــتسم في وجوههم، أَظهِر الفرحة بلقائهم، أَقْرِئْهُم سـلامك بنبرة صوتية مرحة، سلام يحمل نسمات الخير

---

34 - أخرجه الإمام مسلم رحمه الله في صحيحه،كتاب فضائل الصحابة،باب من فضائل جرير بن عبد الله رضي الله عنه.

* حجبني : حجبه منَعَهُ عن الدخول.

والمحبة، سلام يُسهم في تطهير القلوب وربطها ببعضها، سلام به تنالُ درجة وفضلا. أخبرك بذلك حبيبك صلى الله عليه وسلم بقوله :

" والذي نفسي بيده لا تدخلوا الجنة حتى تؤمنوا، ولا تؤمنوا حتى تحابوا. أولا أدلّكم على شيء إذا فعلتموه تحاببتم؟ أَفْشُوا* السلام بينكم". [35]

---

35 – رواه الإمام أبو داود في سننه عن أبي هريرة رضي الله عنه.

* أَفْشُوا السلامَ : مِن فَشا الخبر : ذاع

ذوقيات المخالطة

إن من القواعد المتينة في بناء جسر التواصل قاعدةُ حسن الخُلق، قاعدةٌ عليها تُبنى كل قواعد التعامل الأخرى.

قال النبي صلى الله عليه وسلم :

"إنكم لن تَسَعُوا الناس بأموالكم، ولكن يسَعُهم منكم بَسْطُ الوجه وحُسن الخلق". [36]

وقال مبشِّرا الكاملين في الخلق والكاملات :

"إن أكمل المؤمنين إيمانا أحسنهم خلقا الموطؤن أكنافا*، الذين يألفون ويؤلفون، وليس منا من لم يألف ولم يأتلف". [37]

---

36 – أورده الشيخ الألباني رحمه الله في صحيح الترغيب عن أبي هريرة رضي الله عنه

37 – رواه الإمام البيهقي رحمه الله في شعب الإيمان عن أبي سعيد الخدري رضي الله عنه.

* الموطؤن أكنافا : الوطيئ من الشيء ما سهل منه ولان، والتوطئة التمهيد والتذليل.

وكان من دعائه:

" **اللهم اهدني لأحسن الأخلاق وأحسن الأعمال، لايهدي لأحسنها إلا أنت، وقِني سيِّئ الأخلاق والأعمال، لا يقيني سيئها إلا أنت**". [38]

وحثَّ على طلب عُليا المناقب وسامي المراتب فقال :

" **إن الله يحبُّ معالي الأخلاق ويكره سفسافها***" [39]

وحين سُئِل عن أكثر ما يدخل الناس الجنة قال :
" **البرُّ وحسن الخلق** "[40]،

وقال : " **ما من شيء أثقل في الميزان من حسن الخلق** " [41]

38- أورده الإمام الذهبي رحمه الله في تنقيح التحقيق عن جابر بن عبد الله رضي الله عنه.

39 - أخرجه الألباني رحمه الله في صحيح الجامع بسند صحيح عن سهل بن سعد الساعدي رضي الله عنه.

40 - رواه الإمام الترمذي رحمه الله.

41 - رواه الإمام ابو داود رحمه الله.

* سفسافها : السفساف : الرديء من كل شيء والأمر الحقيقر

وبشَّر صاحب الخلق الجميل فقال:

"**إن الرجل ليبلغ بحسن خلقه درجة قائم الليل وصائم النهار**"[42].

وأخبر صلى الله عليه وسلم أن المؤمن كيِّس* فَطِن*، هيِّن ليِّن مثل الجمل، إن قيدَ انقاد، وإن سيق انساق، وإن أنختَه استناخَ*.

كياسة وفطنة وحسٌّ مرهَف وسرعة بديهة تجعلك بمنأى عن غِلظة الطبع وجفاء المعاملات والمشين من السلوكات التي تُلحق الأذى بالمخلوقات.

سلوكٌ راقٍ يُسمُّونه بلغة العصر فن الذوقيات والإتيكيت. فنٌّ يُعنىَ بفهم أسرار النفس الإنسانية وتَلمُّح مواطن الجمال والكمال فيها لاستنباط دقائق السلوك الاجتماعي ورقائقه

---

42 - رواه الإمام الترمذي رحمه الله

* كَيِّسٌ: ظريف

* فَطِنٌ: من الفِطْنة، ومعناها الفهم والنباهة.

* أَنَخْتَهُ استنَاخَ: يقال أناخ البعير فاستناخ أي أبركها فبركت.

ومعايير الذوق واللباقة وما دقَّ من أخلاقيات وآداب تنطوي على أجمل المشاعر وأنبل العواطف. ذوقيات إن تَحلَّيتَ بها زادت جمالَ سلوكك، وعزَّزت محاسنَك، وحبَّبت شخصيتك، وأدنَت* منك القُلوب بإذن علاَّم الغيوب سبحانه، وأخلاقيات يُتقرَّب إلى الله تعالى بها كما يُتقربُ إليه بالصلاة وسائر الطاعات.

وإليك ـــ أخي، أختي ـــ أسُوق جوانب الذوق في بعض المواقف والمناسبات.

• ذوقيات المظهر العام : أن تكون حسَن الهندام*، نظيف البدن، طيب الرائحة خاصة رائحة الفم، مراعيا خصالَ الفطرة.

• ذوقيات اللقاء : بادر بالسلام، صافح بيدك كاملة، لكن برفق. لا تَصُدَّ عن مُقبِل، إبقَ واقفا طالما أن مخاطبَك كذلك، وإن دعوته

---

* أَدْنَتْ : قَرَّبَتْ

* حسن الهندام : جميل المظْهر.

للجلوس فلا تجلس قبله. رُدَّ التحية بأحسنَ منها وبصوت مبتهج مع طلاقة المُحَيا مشعرا إياه بالأنس والاحتفاء والسعادة.

• ذوقيات الحديث: اُغضض من صوتك*، تكلَّم برقّة، لا تحتكر الكلام، لا تتكلَّف الفصاحة ووحشيَّ* الألفاظ، احذر الهذَر والكلمات السُّوقية، لا تسأل عن أشياء لا تعنيك.

• ذوقيات المجاملة: اُشكر من أسدى إليك معروفا، اِقبل عذر من اعتذر إليك. إذا بلغك من أحد سلام فقل لمن أبلغك: عليك وعليه سلام الله. من عطس فشمِّته بقولك: يرحمك الله. وادع لمن شمَّتك بقولك: يهديكم الله ويصلح بالكم. وإن رأيت عليه لباسا جديدا فادع له بقولك: لبست جديدا وعِشت سعيدا ومتَّ شهيدا أو عبارة أخرى تفي بالمقصود.

---

* اغضض من صوتك: اخفضْ من صوتك.
* وحشيُّ الألفَاظِ: غريب الألفاظ والكلمات.

• ذوقيات الطعام : لا تتأخر عن الموعد، اعتذر مسبقا إن تعذَّر عليك الحضور. لاتصحب معك أحدا دون إذن من دعاك. إذا وضع الطعام فلا تكن أول الآكلين، بل قَدِّم الأكبر سنا. لا تَعِب طعاما، لا تنظر إلى الآكلين وكُل مما يليك. تجنب أثناء الأكل الحديثَ عن كل ما يسبِّب الاشمئزاز مثل الحديث عن الهمِّ والحزن والمرض والموت والنار والحوادث وكذا الأحاديث الجانبية والمسائل الخلافية. وبعد الانتهاء فالأفضل عدم استعمال عود الأسنان بحضرة الناس تفاديا لما قد ينبعث من الفم من رائحة كريهة منفِّرة قد تبعث على التقزز والغثيان. ولا تنس أن تدعو لصاحب الدار بقولك : أفطر عندكم الصائمون، وأكل طعامكم الأبرار، وصلَّت عليكم الملائكة، وذكركم الله فيمن عنده، أو ما يقوم مقام ذلك من الأدعية التي جرى العرف بتداولها. كما يَحسُن بك عدم مغادرة المكان بعد الانتهاء من تناول الطعام مباشرة، بل انتظر بعض الوقت، ثم استأذن بعد ذلك صاحب البيت بعد شكره. وإذا ما اصطحبك إلى

الباب فلا تُطِل الـحديث كثيرا، وإذا طلب منك عدم المغادرة من باب المجاملة واللياقة فاعتذر إليه بلطف ولباقة، وإن أصرَّ على ذلك إصرارا فهذا دليل استمتاعه بك فحاول جَبر خاطره.

• ذوقيات الزيارة : اِحرص ألا تذهب بدون موعد أو تزوره في أوقات الحرج :

﴿من بعد صلاة الفجر وحين تضعون ثيابكم من الظهيرة ومن بعد صلاة العشاء﴾
سورة النور، الآية 58.

أُطرق الباب بلطف، لا تضغط على الجرس بحدَّة، لا تستقبل الباب، لا تُرسل نظرك وتُجيله، لا تُطل المُكْث*، إذا سُئِلت من أنت؟ فلا تقل أنا، أو تكتفي بذكر اسمك الشخصي، وإذا اعتذر صاحب البيت فارجع.

• ذوقيات الضِّيافة : احترم الموعد المحدَّد سلَفا، اصطحب هدية معك لأطفال مضيفك. قبل طرق

---

* المُكْث : اللُّبثُ والانتظار.

بابه لا تُجرِ أي اتصال هاتفي، بل يستحسن إغلاق الهاتف حتى تنتهي مراسيم الإستقبال. لاتتأذَّ من تصرفات أطفاله. وافِقه فيما يدعوك إليه إن كان غيرمخالف للشرع. لاتُطل المكث* حتى يزداد حبا لقدومك ويُسرَّ بزيارتك. عند توديعه اشكره على ما بذل من معروف مشعرا إياه رضاك لصنيعه. اِتصل به حال رجوعك إلى بيتك فتسأله عن أخباره وأخبار أسرته. واعلم أن وجوه الإكرام كثيرة متعددة فاختر منها مايناسب ذوق من أكرمك.

وأما إن كنت مضيفا فإليك بعض ذوقيات التعامل مع ضيفك، منها حسن استقباله ببسط الوجه وطلاقة المُحَيّا متمثّلا قول الشاعر:

أضاحك ضيفي قبل أن أُنزل رَحله*
ويخصُب عندي والمكان جديب*
وما الخصب للأضياف أن يكثُر القِرى*
ولكنّما وجهُ المرء خصيب

* لا أُنزل رحلَهُ: الرَّحْل، المركوب.
* جديب: الجدب ضد الخصب.
* القرى: أول طعامٍ يقدَّم للضيف

رحِّب به واهتم بأمتعته مظهرا البِشر بقدومه. اِمش بمحاذاته ، كن في خدمته وقضاء مآربه*. حدثه بما تميل إليه نفسه لاما يروعه. إذا اصطحب أطفاله معه فلا تظهر الضَّجَر من تصرفاتهم، بل تحمَّلهم إكراما له. لاتعاقب أبناءك في حضرته. أحسن توديعه كما أحسنت استقباله مبيِّنا حزنك لفراقه. شيِّعه ورافقه إلى أن يمتطي مَركوبه داعيا له بالخير والسلامة. وبعد وصوله تفقَّد حاله بأي وسيلة متاحة.

• ذوقيات العيادة : اختر لها وقتا مناسبا، اصحب معك هدية رمزية، ارفع معنويات المريض، نفِّس له في الأجل وهوِّن عليه. ذكِّره بالله تعالى وحُسن الظن به. احمد الله سرًّا أن عافاك مما ابتلى به كثيرا من خلقه. لا تطل المكث، واختم زيارتك بأطيب الدعاء. وإن كنت في المستشفى فأشرك في دعائك بقية المرضى وكذا الزائرين.

---

* مآربه : حاجاتِه وأغراضِه.

• ذوقيات المهاتفة : احترم وقت غيرك ولا تتصل في وقت غير مناسب، وفور الاتصال ابدأ بالسلام ثم عَرِّف بنفسك. لاتُطِل بل أقصر في الحديث. حاول تبسيط ماتريد قوله وتحضيره ذهنيا قبل ذلك. لاتتصل بأحد في مقر عمله إلالضرورة ملحة وحاجة قصوى. اختر لهاتفك نغمة تليق بقدرك، لا ترفع صوتك. إذا استعرت هاتفا نقالا فلا تنظر في أرقامه، وإذا أحسست أن صاحبك يحادث أهله فلا تسترق السمع، وعند استعمالك للهاتف العمومي فراغ من في الانتظار. إذا كنت في اجتماع فنوِّه قبل البدء بلطف ولباقة بضرورة غلق أجهزة المحمول، أو استخدام خاصية الذبذبات وذلك تفاديا لكل ما من شأنه أن يعرقل سير الاجتماع. وأخيرا وجب التنبيه إلى الأماكن العامة، وأهمُّها المساجد ، بيوت الله تعالى، لئلا يؤذى روادُها بأجرا س نغمات الهواتف فتفسد عليهم صلاتهم وعبادتهم.

• ذوقيات إنزال الناس منازلهم :

ـــ مع الوالدين : لا تمش أمامهما، لاتجلس قبلهما، قم لقيامهما، لا تدعُهما باسمهما، انظر إليهما بعين الرحمة.

ـــ مع العلماء وأهل الفضل : أظهر لهم الاحترام، لا تذكرهم إلا بخير، انظر إليهم بتوقير، خُصَّهم بالتحية، مكِّنهم من الكلام قبلك، استمع إليهم بإجلال، ناقش بأدب، غُضَّ من صوتك، ولا تنس أن تكرمهم عند الخطاب والنداء.

• ذوقيات العزاء : قدِّم لأهل الميت العزاء، اُذكره بخير،أظهر الحزن وشدة التألم. اُذكر ما يخفِّف حزنهم ويهوِّن مصيبتهم. لاتجدِّد عليهم حزنهم بعد ثلاثة أيام. وإذا كنت جارا لهم فقدِّم لهم طعاما لأن مصابهم أشغلَهُم عن ذلك.

كانت تِلكُم ـــ إخواني ، أخواتي ـــ إشارات لبعض الذوقيات التي ينبغي مراعاتها في بعض المواقف والمناسبات. وغنيٌّ عن البيان أن لكل قوم

عادات وتقاليد وأعراف ينبغي مراعاتها واحترامها ومجاملة أهلها وعدم الطَّعنِ فيها أوالتنقيص من شأنها حفظا للإستقرارالاجتماعي مالم تخالف الكتاب والسنة ومقاصد الشريعة.

ما كان لله دام واتصل

احذر بعد دعوتك الناسَ من خلال ما هيأ الله تعالى من مناسبات أن تنقطع علاقتُك بهم فور نهايتها، بل اِحرص أن تبقى الرابطةُ وطيدة والأصرة متينة وذلك عن طريق زيارتهم والسؤال عن أحوالهم. زيارة باعثها الحبُّ في الله تعالى، زيارة اعتنى بها المولى جل وعلا من فوق سماواته العلا. أخبر حبيبه المصطفى صلى الله عليه وسلم أن رجلا زار أخا له في قرية أخرى فأرصد الله على مَدرجته (طريقه) ملَكاً. فلما أتى عليه قال: " **أين تريد ؟**

قال : **أريد أخا لي في هذه القرية.**

قال : **هل لك عليه من نعمة تَربُّها ؟ (تقوم بإصلاحها وتنهض إليه بسبب ذلك)**

قال : لا، غير أني أحببته في الله عز وجل.

قال : فإني رسول الله إليك بأن الله قد أحبَّك كما أحببته فيه" [43]

زُرْ مَعارفَك الجدد، عِشْ لحظات حياتهم، شاركهم أفراحهم، وواسهم في أقراحهم ،امنحهم شعورك بأنك تتفهَّمهم خاصة في زمن انشغل كل امرئ بنفسه. وإذا ماحالت ظروف دون ذلك فالهاتف متوفِّر والأنترنيت متيسِّر.

سلام عليكم والديارُ بعيدة
وإني إلى المسعى إليكم لعاجزُ
وهذا كتابي نائبا عن زيارتي
وعند فَقد الماء فالتيممُ جائز

43 – أخرجه الإمام مسلم رحمه الله في صحيحه عن أبي هريرة رضي الله عنه.

لغة الجسد

في ما يلي من فقرات سنحاول استجلاء بعض مهارات التواصل وتقنياته. لكن قبل ذلك، أرى أن من المفيد التعرف على مفهومين رئيسين لما لهما من علاقة بالموضوع . هذان المفهومان هما : التواصل والتنشيط.

جاء في المعجم اللغوي : مادة وصل. وصل إليه: بلَغه، توصَّل إليه: تلطَّف في الوصول إليه . وصل توصيلا: إذا أكثر الوصل. واصل الصيام: لم يفطر أياما تِباعا. استوصلت المرأة:أي سألت أن يُوصَل شعرُها بشعر غيرها. والتواصل ضد الهجران والتصارم. التواصل مصدر تواصل تواصلا، وفِعلُ تفاعل يفيد المشاركة بين طرفين أو أكثر، مثل: تراحما، تدافعوا، تسابقوا.

ويطلق لفظ التواصل ويُعنَى به الإخبارُ والإبلاغ من مرسِل لِمُسْتَقْبِل، وذلك بوسائل متعددة، منها ما يعتمد اللغةَ المنطوقة، ومنها ما يعتمد لغةَ الإشارات والإيماءات وملامحَ الوجه، ومنها ما يعتمد الكلمةَ المكتوبة والرسم والصورة والموسيقى والخرائط والمطويات واللافتات. لذا بات لزاماً على الراغب في التواصل الفعَّال مع غيره سلوك أفضل السُّبل وأنجعها لنقل رسالته بشكل يتيح لمستقبِلها استيعابُها بكل سهولة ويسر لفهم مضمونها وأبعادها ومراميها. وقد يتبادلان الأدوار بينهما فيغدو المرسِلُ مستقبِلا والمستقبلُ مرسِلا لتحدُث التغذية الراجعة، والتي من خلالها تتم عملية تقييم كل طرف لرسالة الآخر وأثر خطابه من خلال ردِّه لفظا أو حركة .

أما مجالاته وفضاءاته فمتنوعة . منها مجال العلاقات الاجتماعية مثل الأسرة والجوار والصداقة، ومجال العلاقات المهنية والخدمات،

إضافة إلى مجال الدعوة والتبليغ والإرشاد. وكذا أشكاله فكثيرة نذكر من بينها: الاجتماعات، المقابلات، الاستطلاعات، المحاضرات، الأبواب المفتوحة ووسائل الإعلام المختلفة .

وأما أنواعه فيمكن تقسيمها إلى: اتصالات رسمية وأخرى غير رسمية.

فأما الاتصالات الرسمية فتتم في إطار منظم مقنّن، وتتفرع إلى اتصالات عمودية وأخرى أفقية.

وأما العمودية فتكون من شخص أوجهة ذات مستوى أعلى إلى شخص أكثر أقل منه مستوى . وإما من أسفل إلى أعلى، وهذه غالبا ماتكون عبارة عن استفسارات واقتراحات وملاحظات وآراء . وأما الاتصلات الأفقية فتتم بين المنتمين لمستوًى بعينه، وغالبا ما يكون طابعها التنسيق وتبادل المعلومات.

أما التنشيط فقد جاء في المعجم اللغوي. نشِط من المكان : خرج منه. وأنشط فلانا : صيَّره نشيطا . وأنشط الدابة من عِقالها : أطلقها منه.

وتنشّط للعمل: أقبل عليه. وأنشط العقدة : حلّها وفكّ أُنشوطتها. والأُنشوطة : عقدة يسهل حلّها مثل التِّكّة*. ونشط الرجل نشاطا فهو نشيط.

أما التنشيط اصطلاحا ففعل تلتحم فيه الكلمةُ بنبرات الصوت وملامح الوجه وحركات الجسد التحاما منسجما بهدف إحداث حركة في عقل المخاطب ووجدانه، طاردا بذلك الملل والخمول والسأمة والركود.

وأما من وُكِّل إليه دور التنشيط فهو مسيِّر وميسِّر في الوقت ذاته لعملية التواصل بينه وبين وبين المخاطبين، وبين المخاطبين أنفسِهم، وليس هو ذاك الشخص الذي ارتبطت صورته في مُخيِّلة كثير من الناس بالمهرِّج، صورةٌ رُسمت لغياب تصور واضح سليم لمفهوم التنشيط ودوره ووظيفته.

التِّكّة : ربطة السروال.

ولبلوغ المرام وتحقيق المرادلابد له ـ أي للمنشط ـ من مميزات نذكر من بينها: لِينُ الجانب، لطفُ المَعْشَر، سَعةالصدر، رهافةالحسِّ، سلامةالذوق، سرعةالبديهة، حضوراللباقة، حسن التخلُّص، إضافة إلى عمق الموهبة والحصيلةالمعرفية ودِراية واقع الناس.

الإشارة لتوضيح العبارة

يستخدم الناسُ لإدراك الرسالة واستقبال المعلومات وسائل مختلفة من لغة الحواس. فهذا يدركها بعينيه، وذاك بأذنيه، وآخر بمشاعره. والمتحدث الناجح هو من يخاطب الأنماط جميعها في آن واحد. وإنك على قدر فهمك شخصيةَ المخاطَب وتحديد نَمط إدراكه تكون قد خطوت خطوات في تحقيق التآلف معه .

ولقد أظهرت البحوث أن أكثر من 55 % من العملية التواصلية تتحقق على مستوى غير لفظي. فالكلمات تعتمد على 7 %، وقوة الصوت ونغمته وإيقاعه على 38 %، في حين ترجع نسبة 55 %، إلى لغة الجسد خاصة الإشارات وملامح الوجه.

وإن نجاحك في التواصل مع غيرك ليتوقف ــ إضافة إلى الكلام ــ على مدى توظيف جوارحك كلها.

نقرأ من كتاب ربّنا جلّ وعلا قوله سبحانه عن السيدة البَتول عليها السلام:

﴿فأشارت إليه﴾ . سورة مريم الآية 28 .

ننظر كيف صَمت لسانُها وتكلّمت إشارةُ يدها إلى المرتابين في شرفها أن يكلّموا ابنها الرضيع سيدَنا عيسى عليه السلام.

ونتأمّل كيف كان الحبيب صلى الله عليه وسلم ــ وهو أفصح العرب وأبلغُهم ــ لا يقتصر في تبليغ دعوته ورسالته على الكلمات فقط . قال مرة :

"أنا وكافل اليتيم* في الجنة هكذا"

وأشار بالسبابة والوسطى وفرّج بينهما. [44]

---

44 – أورده الشيخ الألباني رحمه الله في غاية المرام بسند صحيح عن سهل بن سعد الساعدي رضي الله عنه.

* كافل : الكافل الذي يكْفُلُ إنسانا يعوله ومنه قوله تعالى: وكفلها زكريّاء.

وحين استأذنه ذاك الذي كان يشكو اضطرابا جنسيا في الزنا،

" **أترضاه لأمّك ؟**".

فَلَمْ يَكْتَفِ ﷺ بالقول، بل تعدّاه إلى وضع يده الشريفة على صدرالشاب، ليلتقي الجواب مع بركتها فتكون الاستجابة الفورية المتمثّلة في عُدُوله عما كان يعزم القيام به. [45] كما ثبت أنه ﷺ كان يوظّف جوارحه* ليُبِين عن مكنونات نفسه الطاهرة. كان إذا أشار أشار بكفّه كلّها، وإذا تعجّب قلبها، وإذا غضب أعرض وأشاح بوجهه، وإذا كره شيئا عُرف ذلك في وجهه. وتخبرنا كتب السيرة أن كعبا بن مالك رضي الله عنه وصف تعامله صلى الله عليه وسلم وتِبيان موقفه في شأن تخلُّفه عن غزوة تبوك بحركة من ثغره الشريف فقال : فتبسّم – أي النبي صلى الله عليه وسلم– تبسُّم المغضَب.

---

45 – رواه الهيثمي في مجمع الزوائد عن أبي أمامة الباهلي رضي الله عنه.

* جوارحه : جوارح الإنسان، أعضاءُهُ التي يكتسب بها.

"ويحكي في النازلة نفسها كيف استعمل ـ وهو المربي الأكرم صلى الله عليه وسلم ـ معه لغة البصر. قال: "... ثم أجلس قريبا منه فأسارقه النظر. فإذا أقبلت على صلاتي أقبل إلـي، وإذا التفتُّ نحوه أعرض عني".

وحين أشارت أمُّنا عائشة رضي الله عنها بكفِّها لتدُلَّ على قِصَر قامة أختها صفيَّة رضي الله عنها قائلة: "حسبُك من صفية أنها كذا وكذا..."

قال لها النبي صلى الله عليه وسلم معقِّبا:

"لقد قلتِ كلمة لو مُزِجت بماء البحر لمزجَته". [46]

اعتبر صلى الله عليه وسلم إشارتها لغة في حد ذاتها.

ولكي تستثمر لغة حواسك رغبةفي تعزيز تواصلك مع مخاطَبيك أضعُ بين يديك جملة مهارات، من بينها:

---

46 – أخرجه الإمام أبوداود في صحيحه.

- كن مسترخيا، لأن التوتر العصبي يصل إليهم بسرعة فينعكسُ سَلبا على حديثك.
- لِتكُن حركاتك ديناميكية مع تباين في نوعها وقوتها.
- أن تكون هادئة دون مبالغة أ و إفراط أو تكلّف.
- احذر أن يناقض لسانُ حالك مضمونَ كلامك كأن تقول لهم : إني سعيد لوجودي بينكم وأنت متجهّم* الوجه مقطّب الجبين أو تواسيهم وأنت ضاحك الأسارير.
- احذر كل ما يوحي بالانطواء والانغلاق على الذات كأن تُحدق ببصرك إلى الأسفل، أو تبالغ في النظر إلى أعلى أو الفراغ.
- تحدَّث -إن تيسَّر- واقفا وقوفا يعطي انطباعا بالثقة والثبات والاتّزان والاسترخاء.

---

* مُتَجَهِّم الوجه : عَابِس الوجه، كالِحُ الوجْهِ.

وزِّع نظراتك

إن للنظرة أهمية قصوى وتأثيرا بالغا داخل النَّسيج التواصلي، بها تَنسُج جسرا بينك وبين مخاطَبيك فيتفاعلوا مع حديثك وينصاعوا لقولك.

ونعود والعودُ أحمد، نعود لسيرة الحبيب محمد صلوات ربي وسلامه عليه. كان إذا تحدث إليه أحدُهم لا يلوي له عنقَه دون جسده، بل يلتفت إليه جميعا احتراما له وتقديرا.

ولك أن تتأمّل أثر التواصل البصري في قلب الصحابي الجليل عمرو بن العاص رضي الله عنه مما دفعه إلى أن يقول:

" وكان — أي النبي صلى الله عليه وسلم— يُقبل بوجهه عليّ حتى ظننت أني خير القوم ".

فاحرص أن تُشعِر كلَّ فرد من مخاطبيك أنك تخاطبه شخصيا عن طريق توزيع النظرات إليهم بالتساوي ما استطعت إلى ذلك سبيلا. عمليةٌ قد تبدو سهلة ميسّرة إن كان العدد قليلا، أما حالَ الكثرة فيَحسُن بك أن تختار مجموعة صغيرة من كل قطاع، فتتواصل معهم ببصرك، وهكذا دواليك، تنتقل من مجموعة لأخرى عسى أن يحسَّ كل واحد منهم أنك تخاطبه بعينه .

لِيكُن نظرك نظرا هادئا متزنا ودودا ذا طابع حواري، فهذا عربون قوة شخصيتك واتزانك النفسي. انظر بحركة بطيئة، ولا تنظر بحركات والتفاتات مفاجئة . لا تُولِّهم ظهرك أو يحجُب وجهَك عنهم جهازُ مكبِّر الصوت (الميكرفون)، ففي هذه الحالة إما أن تُنزله تحت ذقنك أو تضعه جانبا، وإذا كانت القاعة كبيرة فالأفضل استعمال ميكرفون لاسلكي متنقل .

أما إن صرفتَ عنهم بصرك كأن تنظر في الفراغ أو تُحدق إلى الورقة فهذا يقوِّض صِدقيتك و يَصِمك بالانعزال والانكفاء على الذات، مما يولِّد لديهم عدم الاهتمام والرغبةِ في الاستماع.

اِصغَ* لِمَن يُحدِّثك

إن الأداء الدعوي المبني على الحوار والإشراك بعقلية منفتحة مرنة بعيدة عن الجمود وأحادية الرأي ليستدعي منك تمكنا من مهارة حسن الاستماع والإنصات والإصغاء. فهذا صمام أمان وجدار عازل يحمي من الوقوع في أسر الأفكار المسبقة، كما يخفِّف في الوقت نفسه من الميولات العدوانية والانفعالات المحمومة، إضافة إلى دوره الفعال في تنمية أواصر المحبة والدفء العاطفي والشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق التفاهم المثمر خاصة في مواقع الخلاف.

---

* اِصْغَ : أَصْغَى إليه مالَ بِسمعِه نحوه، وأصغى الإناء أمالَهُ.

وإذا كان الناس تحبُّ من يُجيد فنَّ الحديث والإلقاء فإنها في الوقت ذاته تحب من يتقن فن الاستماع والإصغاء. وإن لنا في سيرة سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم الأسوة والمثال. كان إذا حادثه أحد التفت إليه صلى عليه وسلم جميعا ليصغي إليه بجوارحه كلِّها : بأذنيه وطرف عينيه وإشراقة وجهه وحضور قلبه. وكَذَا مجلسه الشريف فلم يكن بالمجلس الذي ترتفع فيه الأصوات فتضيع الكلمات قبل أن تكتمل المعاني، بل كان مجلسَ علم وحلم . لا يتنازع جلساؤه الحديث عنده. إذا تكلم صلى الله عليه وسلم أطرقوا*، فإذا سكت تكلموا. حديثهم عنده حديث أوَّلهم. لا يقطع على أحد حديثه حتى يجور فيقطعه بنهي أو قيام.

* أَطْرَقُوا : سكَتوا فلم يتكلّموا وأطرقوا أيضا أَرْخَوْا أعيُنهم ينظرون إلى الأرض.

كان كلُّه أذنا صاغية مصغية، ليس مع أصحابه الأخيار فحسب بل حتى مع مناوئيه* ومناصِببيه العِداء. نقرأ في كتب السيرة العطرة أن المشركين أرسلوا عتبةَ بن ربيعة ليجادل الحبيبَ صلى الله عليه وسلم طمعا أن يرجع عن دينه، فكان من بين ما قال : يا ابن أخي، إنك منا حيث قد علمت من السلطة في العشيرة والمكان والنسب، وإنك أتيت قومك بأمر عظيم، فرَّقت به جماعتهم، وسفَّهت به أحلامهم، وعِبت به آلهتهم، وكفَّرت به من مضى من آباءهم. (أسمعه كلاما بذيئا وشتما لاذعا)، ثمَّ أضاف قائلاً : إنا والله مارأينا سَخْلة* قطُّ أشأم على قومه منك . والله ماننتظر إلا مثل صيحة الحبلى، أن يقوم بعضنا إلى بعض بالسيوف حتى نتفانى. ومضى عتبة يتكلم بهذا الأسلوب السيِّء مع رسول الله صلى الله عليه

* مناوئيه : من نَاوَأَهُ أي عارضه وعاداه

* سخلة : يقال السَّخلة لولدِ الغَنم من الضأن والمعز ساعة وضعه ذكرا كان أو أنثى.

وسلم فلم يقاطعه ، بل لقدْ استمع إليه بكل أدب وهدوء ثم قال مشجعا إياه على المُضيِّ في الكلام فلعله يستدرك شيئا آخر لم يقله أوربما غفل عنه:

" **أو قد فرغتَ يا أبا الوليد ؟**"

وانظر حلمَه وسَعَة صدره حيث خاطبه بالكُنية المحبَّبة عند العرب إذ ذاك :" يا أبا الوليد". ثم طلب إليه بعد ذلك أن يستمع، فاستجاب عتبة قائلا : أفعل. فأخذ رسول الله صلى الله عليه وسلم يتلو عليه من مطلع سورة "فصلت":

﴿حم، تنزيل من الرحمن الرحيم، كتاب فصلت آياته قرآنا عربيا لقوم يعلمون بشيرا ونذيرا فأعرض أكثرهم فهم لا يسمعون ﴾

ومضى النبيُّ ﷺ يتلو الآيات وعتبة يستمع، حتى إذا انتهى إلى موضع السجدة منها سجد ثم قال: " **قد سمعت يا أبا الوليد، فأنت وذاك**" .

لم يُكرهه، بل ترك له حرية الاختيار : " أنت وذاك".

سلوك إحساني سامٍ وخلق نوراني رفيع كان له أبلغ الأثر في الرجل حتّى قال قومُه مَرجِعَه إليهم: نحلف بالله، لقد جاءكم بغير الوجه الذي ذهب به! ولما طلب إليهم عتبةُ أن يدَعوا رسولَ الله صلى الله عليه وسلم وشأنَه أبوا وقالوا : "لقد سحرك يا أبا الوليد بلسانه". فتأمل أثرحسن الاستماع في عتبة رغم أنه من أشد أعداء رسول الله!

وسعيا لتطوير قدراتك على الإصغاء الفعال أقدم بين يديك الوسائل الآتية :

- اجعل جسمك كلَّه صَوبَ محدِّثك .
- اقترب منه واستمع لمشاعره.
- تحلَّ بالصبر واللياقة مع سَعة الصدر.
- استمع بصدق لفهم فحوى* كلامه لا لتصيُّد عثرات لسانه.
- حاول أن تتوافق مع حالته النفسية.
- احذر أن تبقى أسير أفكارك المسبقة وأحكامك الجاهزة عنه فيَحول ذلك دون استيعاب كلامه.

- لا تقاطعه، وإن كان ولا بد فبطريقة لبقة لطيفة.
- تابع مجرى حديثه وتسلسل موضوعه.
- لا تشتغل بتحضير الرد عليه فور إنهاء كلامه.
- تابع حركات جسمه خاصة عينيه.
- لا يكن استماعك انتقائيا فتسمع ما يُهمّك فحسب.
- إياك والجدل فإنه رحم خصبة لولادة العداوة.
- أشعره بالاستماع بقولك نعم، أو بحركة وإيماءة توحي بالمتابعة. وانظر أثر ذلك من خلال ملامح وجهه فستجد تركيز بصره عليك وإقباله بقلبه إليك .

وتذكَّر في ذلك كله قول الشاعر :

وصُن الكلام إذا نطقتَ ولا تكُ

عجِلا بقولك قبلما تتفهّمِ

لم تُعطَ مع أذنيك نُطقا واحدا

إلا لتسمع ضِعفَ ما تتكلَّمِ

سحر البيان

قال الله تعالى مذكِّراً على وجه الامتنان بنعمة البيان التي اختصَّ بها الإنسان :

﴿الرحمن، علم القرآن، خلق الإنسان، علمه البيان﴾ سورة الرحمن الآية 1 - 2.

وأخبر سبحانه على لسان كليمه سيدنا موسى عليه السلام أنه سأله حلَّ عقدة لسانه حتى يتسنىّ له تبليغ الدعوة على وجهها:

﴿قال ربِّ اشرح لي صدري ويسِّر لي أمري واحلل عقدة من لساني يفقهوا قولي﴾

سورة طه، الآيات: 27-26-25-24،

كما طلب أن يشدَّ أزره بأخيه هارون لِما حباه الله تعالى من فصاحة اللسان ووضوح البيان :

﴿وأخي هارون هو أفصح مني لسانا فأرسله معي ردءاً يصدقني﴾

سورة القصص، الآية 34

أجل، إن أفضل العبارات وأجملها قد يذهبُ بقيمة محتواها ونفاسة مضمونها سوءُ إلقائها. أما إن كان الإلقاء جميلا مؤنسا لطيفا منعشا شائقا مبهجا حسنا فإن القلوب لتستمالُ إليه كما تستمال بالسِّحر. قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

"إن من البيان لسحراً". [47]

يقول الإمام ابن حبان رحمه الله معلِّقا: وشبَّه صلى الله عليه وسلم في هذا البيان بالسِّحر، إذ الساحر يستميل قلب الناظر إليه بسحره وشعوذته، والفصيح الذَّرِب اللسان يستميل قلوب الناس إليه بحسن فصاحته ونَظم كلامه، فتغدوالأنفُس إليه تائقة* والأعين رامقة .

---

47 – أخرجه الإمام البخاري رحمه الله في الجامع الصغير عن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما.

* – تائِقةٌ : شائقة من الشوق والاشتياق

وحتى يتسنىَّ لك تحسينُ صوتك وتجميله فتأنس به النفوس وتستسيغه أسوق بين يديك بعض تقنياته:

•ارفع صوتك تارة واخفضه أخرى انسجاما مع مضامين كلامك ومعانيه ومدلولاته. كان صلى الله عليه وسلم إذا خطب احمرَّت عيناه وعلا صوته واشتدَّ غضبه كأنه منذر جيش يقول: "صبَّحكم ومسّاكم".

•احذر أن يكون صوتك ضعيفا فتحادث نفسك أو قويا يُرهِق سامعك. بل تحدث بصوت يسمعه الجمهور بوضوح، على أن تأخذ في الاعتبار طبيعة المكان.

• غيّر طبقات صوتك و احذر النبرة الرتيبة فإنها تسببُ حالة من الخدر والفتور إضافة إلى عدم وضوح المعاني.

• احرص أن تقدّم الصوت المناسب لكل موقف وانفعال فإن للسؤال نبرة، وللجواب نبرة،

وللتعجب نبرة، وللفرح نبرة، وللقرح نبرة . فإذا ثبت أن لكل لفظ نغمتُه الخاصة فقد بات لزاما مراعاة المواقف المتغيرة من خلال حسنِ توظيف جهاز نبراتك الصوتية وذلك بإتقان العزف على أوتارها لتعكس حالتك فيُفْهَمُ مضمون كلامك.

ولعل هذا ما حدا بأحدهم وقد سمع قارئا يقرأ من القرآن الكريم قوله تعالى :

﴿سأصليه سقر، وما أدراك ما سقر؟ لا تبقي ولا تذر..﴾ سورة المدثر آية 27

فقال له معقِّبا : إذا كانت جهنم جميلة بهذا الشكل، أرجوك خذني إليها! تعليق ساخر على قراءة فات صاحبُها أن يقدِّم الصوت المناسب لما تريد الآياتُ عرضَه وبيانه.

• تكلم بهدوء حتى يُفهم كلامك ويعقل، أخرِج الحروف من مخارجها لينالَ كل حرف في الكلمة حيِّزا مكانيا، وذلك بأن تنطقه واضحا صحيحا. وحيِّزا زمانيا بأن ينال وقته اللازم حتى

يتمكّن في أذن السامع ويستقر في ذهنه . اجتهد أن تجمع بين السرعة والإبطاء بشرط أن يكون الإلقاء متجانسا سَلِسا بعيدا عن التكلف. أبطئ بطئا لا يستدعي الشرود، ولا تسرع لئلا تتداخل كلماتك فيصعب تمييزها وفهمها .

• احرص على تقسيم كلامك إلى مجموعات نفَسية تقوم مقام علامات الترقيم الكتابية مثل النقطة والفاصلة، فهذا مما يضفي على حديثك عذوبة وجاذبية، كما يُسعفك في الوقت ذاته على عدم إرهاق جهازك التنفسي. أخبرتنا السيدة عائشة رضي الله عنها قالت : " ما كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يسرد كسردكم هذا، ولكنه كان يتكلم بكلام يُبيِّنه، فصلٍ يحفظه من جلس إليه". [48]

وقالت بأنه : "كان يحدِّث حديثا لو عدَّه العادُّ لأحصاه". [49]

---

48 – أخرجه الإمام الترمذي رحمه الله في كتاب المناقب، باب في كلام النبي صلى الله عليه وسلم.

49 – أخرجه الشيخان رحمهما الله تعالى.

• لا تحاول تقليد غيرك بل تحدث بنغمة ونبرة صوتك الحقيقية. تحدث على سجيَّتك* وكأنك في جلسة سمر* صحبة أهلك وإخوانك وزملائك وأحبائك ومعارفك. أبعِد عن الجدية المفرطة، وأظهر الاحترام والحميمية والألفة والتآلف متمثلا قول الشاعر:

إذا حضر الشتاءُ فأنت شمسٌ
وإذا دخل المَصيفُ فأنت ظِلٌّ

• اجعل لحديثك سقفا زمنيا حتى لا تشقَّ على الحضور فيدبَّ المللُ والضَّجر إلى نفوسهم فينشغلوا بالأحاديث الجانبية أو قراءة الرسائل من هواتفهم المحمولة، وقد يتسربُ النُّعاس إلى بعضهم ويشرُد بال آخرين. روى الجاحظ أن ابن السماك خطب يوما وجاريةٌ له تسمع، فلما انصرف إليها قال: كيف سمعتِ كلامي؟ قالت: ما أحسنه

* ـ سجيَّتك : السَّجِيَّة، الْخُلُقُ والطَّبيعة.
* ـ سمر : تجاذب أطراف الحديث.

لو أنك تكثر تِرداده. قال: أردده حتى يفهمه من لا يفهم. قالت: إلى أن يفهمه من لم يفهم يكون قد ملَّه من فهمه!

إن الإيجاز غير المُخِل بالمعنى لَهو أقرب إلى البلاغة وأعلق بالذهن من الإطناب* المُملّ، وإن الأمر ليزداد تعقيدا إذا ما كان في غير ضرورة، أو بعيدا عن اهتمامات الحضور، أو كان من بينهم أصحاب ضرورات وحاجات مُلِحة، أو تكون المناسبة مقترنة بإطعام الطعام، وحينها إن طُلب إليك التحدث فيحسُن الاختصار ما استطعت إلى ذلك سبيلا لئلاَّ توصَم بثقل الطبع وقلة الذوق.

واعلم أن المتحدث اليقِظ* من يدرك من عيون الحضور ومُحيَّاهم* درجة الاهتمام أو الرغبة في الإحجام. المتحدث اليقِظ من يحسب لانتباه

* – الإطناب الزيادة في الكلام والمبالغة فيه.
* – اليقظ : الْمُنْتَبِهُ.
* – مُحَيَّاهُمْ : الْمُحَيَّا، الوَجْهُ

الناس حسابه وإلا وجد نفسه يغرد خارج السِّرب، وحينئذ لا يسمع إلا نفسه فحسب.

• احذر التقعر في الكلام والتشدُّق فيه، إياك والسَّجع* والتفاصح الخارج عن حد العادة فهذا مما نهى عنه الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم حيث قال:

" سيكون قوم يأكلون بألسنتهم كما تأكل البقرة من الأرض ". [50]

وقال صلى الله عليه وسلم:

" إن الله يبغض البليغ من الرجال الذي يتخلَّل* بلسانه كما تتخلل البقرة". [51]

لكن لا بأس به – أي السجع الجميل غير المتكلف – إن كان القصد تحسينَ الألفاظ وتجميلها

---

50 – أخرجه الإمام أحمد رحمه الله في مسنده عن عمر بن سعد عن أبيه.

51 – أخرجه الإمام الترمذي رحمه الله في سننه كتاب الأدب، باب ما جاء في الفصاحة والبيان.

* – السَّجْعُ : الكلامُ المُقَفَّى

باستعمال الأساليب البيانية من أجل تحريك القلوب وتشويقها إلى المراد تبليغُه .

• لكل مقام مقال ولكل حادث حديث، تلك قاعدة في التواصل لا يمكن إغفالها . أذكر مرة أني دعيت لحفل زفاف، وكان على عاتقي مهمة تسييره.فلما تقدمت لافتتاحه لفت انتباهي أن من بين الحضور بعضُ حَملة كتاب الله تعالى، فأثرت أن يتقدم أحدهم ليُشنِّف* الأسماع بما تيسَّر من القرآن الكريم، لكن، وبَدَل أن يتلوَ آيات مرغِّبات في الزواج، كما تقتضي ذلك الحكمة، إذا به يقرأ– والعريسُ منتبه :

﴿وإذا طلقتم النساء فطلقوهن لعدتهن﴾.

سورةالطلاق آية 1

• افهم واقعك وواقع أمتك فهما دقيقا نافذا داخل المجال الدولي المحيط. تابع المستجدات فذلك من صميم عملك لا من فضوله. تابع

* – يُشَنِّفَ الأسماع : من الشُّنف وهو الذي يلبس في أعلى الأذن.

متابعـة واعـية ناقدة لامجرد استعراض أو قَبول مطلق لكل مايـقال، طالع الصحف والمجلات فلعل خبرا يكون مدخلا أو استهلالا قويا لحديثك. واحرص ألا تقتصرالمتابعة على وسيلة دون غيرها أورافد دون سواه، وكلما نوعت الوسائل كان العائد أكبر والفائدة أوسع. كن متابعا لهموم الناس وانشغالاتهم، ملامسا ما يقضُّ مضاجعهم*، متجاوبا مع قضايا وأحداث تؤرِّقهم*، مع التذكير بالهمِّ الأكبر، همِّ لقاء الله عز وجل والمصيرِ إليه في الدار الآخرة. هما همّان في القرآن الكريم والسُّنة مجتمعان : همُّ طلب وجه الله تعالى في جنته وهمُّ إقامة العدل بين خلقه في أرضه. عن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال:

"من أصبح وهمُّه غيرُ الله فليس من الله، ومن أصبح لا يهتم بأمر المسلمين فليس منهم". [52]

---

52 – رواه الإمام الحاكم رحمه الله في مستدركه.

* – ما يقضُّ مَضَاجِعَهُم. أَقضَّ عليه المضجع تَتَرَّبَ وخَشُنَ

* – تُؤَرِّقُهُمْ : الأَرق، السّهر، وأرّقه معناها أَسْهَرَهُ.

• تحدث إلى الناس بما يفهمون مع تنويع أساليب الخطاب مراعاة لما يعتريهم من فروق فردية واختلاف في الأمزجة وتنوع في الطبائع وتباين في القدرات وتعدد في مستويات الإدراك وتنافر في التوجهات وتمسك بالأعراف والعادات وغير ذلك مما يعتري النفس البشرية بحكم تعقُّد تركيبها ومكوِّناتها .هذه معطيات لابد من مراعاتها لضمان أكبر قدر من النجاج. وهذا مربط الفَرس وحَجر الزاوية في التواصل الاجتماعي . يقول عبد الله بن مسعود رضي الله عنه: " **ما أنت بمحدِّث قوما حديثا لا تبْلُغه عقولهم إلا كان لبعضهم فتنة**". [53]

يحكى أن أحد الوعاظ* تلا* الحديثَ الشريف الذي أخرجه الإمام البخاري رحمه الله عن

---

53 – أخرجه الإمام مسلم وحمه الله في مقدمة صحيحه، باب النهي عن الحديث بكل ما سمع.

* تلا : قَرَأَ

* الوعاظ : ج. واعظ وهو الناصح والمذكّر بالعواقب.

أبي سعيد الخذري رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم قال :

" لتتَّبعُنَّ سَنن من كان قبلكم شبرا بشبر وذراعا بذراع، حتى لو دخلوا جُحر ضَبٍّ لدخلتموه". [54]

ولأن الواعظ لم يُكلِّف نفسه عَناء تبسيط مصطلح شرعي يخاطَب به أهلُ الاختصاص وطلبة العلم فقد ظن أحد الجلساء أن البخاري هو الذي أخرج الضبَّ من الجحر.

لا تُغْرِق في شرح كل كلمة تقولها حتى لا يظن المخاطب أن تستخفَّ بعقله وقدرته على الاستيعاب.

احرص أن تفهم لغة المخاطَبين سواء على مستوى الألفاظ ومدلولاتها، أو على مستوى الأساليب وأبعادها . ولست أبالغ إن قلت إن هناك تعبيرات ومصطلحات تختص بها كل فئة وشريحة من الناس، وما يمكن قوله

---

54 – أخرجه الإمام البخاري رحمه الله في الجامع الصغير.

في بلد يصعب ذكره في آخـر، وما تستلذه قبيلة قد تستهجنه* أخرى. يقول الدكتور دايل كارنيجي، وهو أحد الاختصاصيين في علم التواصل الإنساني : " من هواياتي أن أصطاد السمك، وبمقدوري أن أجعل الطُّعم الذي أُثبته في السّنارة أفخر الأطعمة، لكنني أفضل استعمال طعوم الدِّيدان على الدوام، وذلك لأنني لا أُخضِع انتقاء الطعوم إلى رغبتي الخاصة، فالسمك هو الذي سيلتهم الطُّعم، وهو يفضل الديدان، فإذا أردت اصطياده قدمت له ما يرغب فيه".

• استعمل اللهجة العامِّية إن اقتضى الموقف ذلك، وظِّفها لما تكتسيه من أهمية في التواصل مع طبقات الشعب، ولا تغفل الأمثال الشعبية النابعة من بيئتهم، فإنها تقع من قلوبهم أحسن موقع وأبلغه إن أُحسِن توظيفُها في المواقف المناسبة .

* تستهجنه : تستقْبِحُهُ.

أجل، لايُنصح بترك اللغة العربية ، لغة القرآن ولسان أهل الجِنان والاستعاضة عنها بغيرها، لكن إن قدَّرت أن لا مناص من استعمال العامية لمصلحة معينة أو ضرورة ملحة – والضرورة تُقدَّر بقدرها – فافعل .

واحذر – وأنت تتحدث اللغة العربية الفصحى – الأخطاء النحوية والتعبيرية ما أمكن، خاصة عند الاستشهاد بكلام الله تعالى وحديث رسوله صلى الله عليه وسلم. احرص على تلاوة الآيات حسب أصول التلاوة قدر المستطاع، وانقل الحديث الشريف بدقة بعد حفظ متنه والتأكد من صحته.

• أُكسُ حديثك وزيِّنه بالأدعية ومقتطفات الأدب والحكمة والشعر والمثل والقصة، لكن دون استطراد. وإن ممايعينك على جودة التعبير وتنويع أسلوبه وجودة تصويره وروعة أدائه امتلاكُك لثروة لغوية تبني لديك معجما واسعا من المفردات .

عقدة اسمها الخوف ؟

أن ينتابك شعور بالخوف والتوتر وأنت وجها لوجه أمام الجمهور فهذا إحساس طبيعي. غير أن بإمكانك التغلب عليه، وإن من بين وسائل تفاديه معرفةُ أسبابه، والتي من بينها : إما عدوى لحقتك من طرف من انتابهم الشعورُ نفسُه، أو توهُّم عدمُ تفاعل الناس مع حديثك، أو انشغالك الشديد بشخص تتوقّع منه عدم الرضا عنك أو السخرية منك. وقد يكون السبب تجربة فاشلة، إضافة إلى ما تَلقَّفهُ أحدُنا في طفولته من أوامر بلزوم الصمت وعدم الحديث أمام الأكبر سناً مما شكَّل لديه في فترة لاحقة من عمره حواجز حدَّت من مهاراته الاجتماعية في التواصل مع الآخرين. وغيرُ خاف على ذي لُبٍّ ما للبيئة من أولوية قصوى في صناعة وعي الإنسان وتوجيهه .

إن بإمكانك التغلب على الخوف أو الرُّهاب* كما يُسمُّونه عن طريق احترام سنَّة التدرج . فبعد التمرن تبدأ الإلقاء بصوت مرتفع في مكان خالٍ مع استحضار جمهور في مُخيلتك، وفي مرحلة أخرى تقوم بالإلقاء أمام معارفك، وهكذا دواليك حتى تتكون لديك مَلَكة* معها يزول الحرج من مواجهة الجمهور.

وحين تكون في مواجهته فخذ نفَسا عميقا، ثم أخرجه ببطء. استأنس بمضيِّفيك والمنظِّمين، اشكرهم بأسمائهم، ثم وجِّه نظرك لبعض الوقت فوق رؤوس الحضور لا إلى أعينهم، وإذا كان من بينهم بعضُ معارفك أو من ينظر إليك نظرة ودودة فأدِم إليه النظر ولو لمدة وجيزة .

---

* الرُّهابُ : الخَوْفُ الشَديد (خوفٌ مرضِيٌّ)
* مَلَكَةٌ : يقال فلان حسَنُ المَلَكةِ أي حسنُ الصَّنِيعِ

كيف تبدأ حديثك؟

يكتسي افتتاح الكلام أهمية خاصة، وأهميته نابعة من وظيفته، ووظيفتُه ترغيب السامع وتشويقه للمتابعة والاهتمام والانتباه. يقول ابن الأثير رحمه الله في كتابه المثل السائر : " وإنما خُصَّت الابتداءات بالاختيار لأنها أول ما يطرق السمع من الكلام، فإذا كان الابتداء لائقا بالمعنى الوارد بعده توافرت الدواعي على استماعه . ويكفيك في هذا الباب الابتداءات الواردة في القرآن الكريم كالتحميدات* المفتَتح بها أوائل السور " .

لذا وجب إعداد افتتاحية حديثك بدقة، والأفضل حفظُها حفظا جيدا لتبلِّغها بأسلوب مشرق

* التحميدات : يُعنى بها قول : الحمْدُ لِلّهِ.

يُشوِّق سامعك فيعطيك كل منافذ حسّه. لنتأمل قول النبي صلى الله عليه وسلم لصحابته : "أتـدرون **من المفلس ؟**

فأجابوه بقولهم : "الـمفلس فينا من لا درهم له ولا متاع".

افتتح التوجيه بسؤال يستثير من خلاله مـنافذ إدراكــهــم ليعرف ما في جعبتهم فيغير المفهوم عندهم .

قال لهم صلى الله عليه وسـلم :

" الــمفلس من أمتي من يـأتـــي يـــوم القيامة بـصلاة وصيام وزكاة، ويأتي وقد شتم هـذا، وقذف هذا، وأكل مال هــذا، وسفك دم هذا، وضـرب هذا . فيُعطَى هذا من حسناتـه وهذا من حسناتـه، فإن فنيت حسناته قبل أن يقضى عليه أُخِذ من خطاياهم فطرحت عليه ثم طرح في النار". [55]

55 – أخرجه الإمام مسلم رحمه الله عن أبي هريرة رضي الله عنه.

كما سألهم مـرة محفزا ودالاًّ إياهم على فعل الخير عن طريق السؤال والحوار بقوله :

"من أصبح منكم اليوم صائما ؟ قال أبو بكر : أنا . قال صلى الله عليه وسلم : "فمن تبع منكم اليوم جنازة؟ قال أبو بكر : أنا. قال صلى الله عليه وسلم : "فمن أطعم منكم اليوم مسكينا ؟ قال أبو بكر: أنا. قال صلى الله عليه وسلم: "فمن عاد منكم اليوم مريضا؟ قال أبو بكر : أنا.فقال صلى الله عليه وسلم: ما اجتمعن في امرئ إلا دخل الجنة ". [56]

لذا، وحتى تؤدي الافتتاحية وظيفتها أعرض عليك جملة من التقنيات :

- أن تُعدَّها إعداد جيدا .
- أن لا تُطلها خاصة إذا كانت كلمتك قصيرة.
- أن تظهر الاحترام دونما إفراط في الجدية.
- أن تتأكد من أن الفضاء يستدعي استعمال مكبّر الصوت أم لا .

---

56 – أخرجه الإمام مسلم رحمه الله،كتاب الزكاة، باب الحث في الإنفاق وكراهة الإحصاء.

• أن تتأكد من حسن اشتغاله درءاً * لحدوث أي عطب مزعج.

• أن لا تعتذر بقولك: لست أهلا للحديث، أو: لولا أن فلانا أحرجني لما تكلمت إليكم، أو: إن من بينكم من هو أفضل مني. فهذه العبارات وما شابهها وإن كانت من باب التواضع، غير أني أرى أنها قد تزعزع ثقة بعض الحضور في صدقيتك وكفاءتك وقدراتك.

• أن تتأكد من أن الفضاء مريح. وإذا ما كان ضوضاء وهرج فلا تقطعه عن طريق تلاوة آيات في الزجر، أو إصدار الأمر، وإنما يمكنك أن تملك ناصية الموقف بقوة شخصيتك وحسن تصرفك، وهذا يحتاج منك للتدريب واعتياد المواقف الخطابية.

وقبل ذلك وأثناءه وبعده وَلِّ قلبك وِجهة ربِّك سائلا إياه أن يرزقك الإخلاص والتجرد له

---

* درءاً: دَفْعاً ومنعاً وإِبْعاداً

في عملك لئلا يخالطه رياء أو تشوبه شائبة
فيضحى مرتعا لحظ النفس ونزغ الشيطان
وندامة يوم لقاء الملك الديان.

وإذا أحب الله باطِن عبدِه
ظهَرت عليه مواهبُ الفتّاح
وإذا صَفَت لله نيَّةُ مُصْلح
مالَ العباد عليه بالأرواح

كيف تَختِم حديثك؟

إن الختم لا يقل أهمية عن الافتتاح، خاصة وأنه آخر ما يبقى بالذهن عالقا، وهو بدوره فنٌّ قائم بذاته يحتاج منك إلى تقنيات حتى يؤدي وظيفته فيترك أجمل الأثر في نفوس مستمعيك .وإن من بينها :

- أن تحضّره سلَفا ولا تتركه لما سيخطر ببالك ساعتها .
- أن تختار اللحظة المناسبة للختم، وأفضلها عندما يكون الجمهور راغبا في المزيد .
- أن لا تتحدث عن اقتراب الانتهاء إن لم يكن ذلك قريبا، وإلا غادروا القاعة ولو شعوريا على الأقل .

- أن تستدلَّ على الختم بنبرات صوتك .
- أن ترقُب إن كان من بينهم حملةُ كتاب الله تعالى، أهل الله وخاصته، فتطلب إليهم تلاوة ما تيسر من كلامه سبحانه، ملتمسا منهم الدعاء .
- أن تختم قبل أن يستعجلوا ذلك .
- أن تختم بابتسامة صادقة تعلو مُحيَّاك، شاكرا لهم حسن متابعتهم وجميل اهتمامهم .
- أن يكون الدعاء مختصرا موجزا، فتلك سنة الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم الذي كان يستحبُّ الجوامع من الدعاء ويدَع ما سوى ذلك.
- أن لا تُطل الختم فلعل بعض الحضور مرضى أو مسافرون أو ذَوو حاجة .
- أن لا تُظهر التعب، ولا تعتذر عن الإطالة أو الملل.
- أن تقدم الشكر للمنظمين والمشرفين .
- أن لا تستعجل بالانصراف .

• واختتم نشاطك بالتوجه إلى الله تعالى شاكرا توفيقه لك، وإذا ما أثنى الحضور عليك فلا تعِب سلوكهم أو تذمَّ نفسك في حضرتهم ، بل ذُمَّ نفسك في قرارة نفسك. أُثِر عن أحد العارفين قوله : «إذا جعلكم الناس رؤوساً فكونوا أَذْناباً».

واحمد الله على ذلك فتلك عاجل بُشراك. وتذكّر دعاء أحد الصالحين الذي كان يقول كلما مُدح : اللهم لا تؤاخذني بما يقولون ، واغفر لى ما لايعلمون ، واجعلني خيرا مما يظنون. وتمثَّل مناجاة آخر:

يظنون بي خيرا وما بي من خير
ولكنني عبد ظلوم كما تدري
سترتَ عيوبي عن عيونهم
وألبستني ثوبا جميلا من الستر
فصاروا يحبوني وما أنا بالذي
يُحَب ولكن شبهوني بالغير
فلا تفضحنِّي في القيامة بينهم
وكن لي يامولاي في موقف الحشر

حتى لا تخونك الذاكرة

إن طريقة الإلقاء لا تعدو أن تــتم بإحدى الأشكال التالية: فإما أن تــقرأ خــطابك مــن الورقة أوالحاسوب، وإما أن تحفظه لتستظهره على مخاطبيك، وإما أن ترتجله دون سابق إعداد له، وإما أن تعزِّز ارتجالك بوريقة تحوي نقاط كلامك الرئيسة.

غير أن لكل شكل من الأشكال إيجابياته وسلبياته . فطريقة الإلقاء من الورقة أو الحاسوب مثلا عملية سهلة تضمَن تحديد السقف الزمني للكلام وعدم نسيان جزء منه . غير أنها لا تخلو من مساوئ مثل استغراق الوقت كلّه والبصرُ منصرف عن الجمهور مما يؤدّي إلى الرتابة فالفتور عن المتابعة، إضافة إلى صعوبة القيام بتعديل أثناء

قراءتها . وإذا ما نظرنا إلى أسلوب الارتجال فإنه رغم اتّسامه بالعفوية والحيوية والاستجابة للطارئ فإن من سلبياته الإهمال الذي قد يَطال بعض المحاور المهمة في الكلام، وكذا الاستطراد الذي يفتح قوسا قد لا يغلق.

ويبدو أن الشكل الرابع هو الأرجح – حسب رأيي – في نجاح الإلقاء، هذا الشكل هو الارتجال المعزز بوريقة مكتوب عليها الجملَ المفتاحية لكل فكرة مهمة . فهذا من شأنه أن يبقي المتكلم على تواصل بصري مع الحضور فيتعرف على ارتساماتهم من خلال ردود فعلهم البادي على وجوههم وحركاتهم، مما يجعله أكثر مرونة ليضيف أو يحذف ما شاء من كلامه .

لا تتقمَّص شخصية غيرك

خلق الله تعالى البشرمختلفين في شخصياتهم بقدر اختلاف بصمات الإبهام لدى الواحد منهم، فجعل لك قالبَك البدني الذي لا يماثلك فيه أحد وكيانك المعنوي الباطن الذي تتميز به عمن سواك. بهذا أنت شخصية مستقلة . غير أن هذا التميز لا يتعارض والقدوةَ الهادية الراشدة المرشدة الناجحة المؤثرة، قدوة تستفيد من علمه ومهاراته وتجربته وسمته وأخلاقه وآرائه واقتراحاته.تغضُّ الطرف عن نقائصه وتأخذ أفضل ما عنده حتى تستزيد مما وهبك الله من صفات ومواهب وخصائص.وإلى هذا أرشدك المربي الأكرم صلى الله عليه وسلم بقوله :

" المؤمن مرآة المؤمن إذا رأى فيها عيبا أصلحه ". [57]

---

57 – رواه الإمام البخاري رحمه الله عن أبي هريرة رضي الله عنه .

كيف تطور قدراتك؟

إذا كان التواصل هِبة ربانية فإن المجال لاكتسابه متاح ومتيسر. لذا وجب التنقيب في جوانب التميز في شخصيتك لإنمائها، واستكشاف مكامن الضعف لتحسينها.

وسعيا لتطوير ماحباك به المولى الكريم من مواهب وقدرات أضع بين يديك الوسائل التالية:

• تأكد أن الإلقاء ووسائل التأثير مهارة يمكن اكتسابها – كما سلف الذكر – عن طريق الاحتكاك وطول الممارسة، فإنما العلم بالتعلُّم والحِلم بالتحلُّم .

• احرص على متابعة برامج المنشِّطين لاكتساب خبرة أوسع في إدارة الحوار وأساليب الإقناع

إضافة إلى تطوير فكرك المعرفي وتنمية ذكاءك الوجداني .

- اغنم كل فرصة سانحة للحديث أمام الناس ولا تتردد .
- قم بتصوير أو تسجيل إلقائك، ثم أرهِف سمعك لتسمع صوتك. هذا تقييم ذاتي. غير أنه قد يفتقد الحياد والموضوعية، لذا وجب تعزيزه بتقييم خارجي عن طريق عرض عملك على ذوي الاختصاص والخبرة والغَناء .
- اِصغَ للتقويم والتصويب بصدررحب لمقارنة النتائج بالأهداف المرسومة سلفا، ثم الوقوف على أسباب النجاح والإخفاق لتستنتج الدرس فتصحّح المسار.
- وطّن نفسك على سماع النقد وقَبوله دونما اعتبار لمصدره فإن الحكمة ضالّتك أنىّ وجدتها فأنت أحق بها، تستهدي بنورها وتستظل بظلها.

- تقبَّل ذاتك، وتقبُّلها لايعني موافقتها على ما هي عليه، بل احرص على تغييرما بنفسك. تعرَّف على صفاتك الشخصية وقدراتك العقلية ومهاراتك الاجتماعية والوجدانية فتذَكِّيها وترشِّدها نحو الأفضل.
- تعرَّفْ على أهدافك القريبة والبعيدة ودوِّنْها ورتِّب ما يمكن تحقيقه وَفْقَ معطيات واضحة لديك.
- اجعل مثلك الأعلى وقدوتك المثلى رسول الله صلى الله عليه وسلم إذهو من بلغ أعلى درجات الكمال الإنساني.
- اجعل كل اتِّكالك على مولاك عز وجل، توقَّع النجاح وثِق أن ربَّك منجز لك ما تروم تحقيقه، فالأمر يسير إن صحَّ العزم وصدقت النية.

وإذا ما لاقدر الله أخطأت فإياك أن تصبح أسير الخوف من الفشل. إذا أخطأت فاعتبر ذلك فرصة كي تتعلم من أخطائك، فكم من نجاح

سبقه فشل . اِبحث عن سبب إخفاقك واقتلعه من جـذوره وا ثِقا فـي أن مولاك عز وجل سينجز مرادك ويهبك توفيقه وتأييده .

يحكى أن العالم أديسون قد أخطأ ألفي مرة ليخترع المصباح. فهل خارت عز يمته؟ كلا بل مضى يعيد الكرَّة تِلوَ الأخرى . وحين لامَه أحدهم أجابه بقوله: "إني لم أفشل ألفي مرة، ولكني اكتشفت ألفي طريقة خاطئة لإصلاح المصباح " !

وقبل توديعك دعني أهمس في أذنك — أخي ،أختي — لأقول :

إن الدعوة إلى الله تعالى ودلالة خلقه عليه لا تُبلَّغ بمحض قواعد وتقنيات ومهارات وذوقيات ، كما أنها لا تنتهي عند توصيف الواقع و الإقناع العقلي فحسب . هذه أمور لا مناص لك عنها، لكن لابد أن يسبق ذلك و يواكبه ويليه حالٌ يغشاك ليدُلَّ على معناك . وليس يغيب عن علمك أن

لسان الحال أبلغ من لسان المقال، وفصاحة الجَنان أنفذ من فصاحة اللسان. قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :

" خيرجلسائكم من ذكَّركُم اللهَ رؤيتُه، وزاد في علمكم منطقُه، وذكَّركم الآخرةَ عملُه". [58]

ويقول الإمام علي كرَّم الله وجهه: " خيرٌ من القول فاعلُه، وخير من الصواب قائلُه، وخير من العلم حاملُه". وقال آخر: "حال رَجُلٍ في ألف رجل خير من قول ألفِ رجلٍ في رجل." وقال ابن القيم رحمه الله : " من أصلح سريرته فاح عبير فضله"،وقال ابن عطاء رحمه الله : " كل كلام يبرز وعليه كسوة القلب الذي منه برز"، واسمع معي نصيحة الجيلاني رحمه الله :" كن صحيح السر تكن فصيح العلانية ".

58 – رواه عبد بن حميد بسند صحيح عن ابن عباس رضي الله عنهما.

وفي الختام، لا يسعني – عزيزي القارئ – إلا أن أشكر لك حسن المتابعة والاهتمام، راجيا الله تعالى لي ولك حسن الختام، ولذة النظر لوجهه كما يُرى البدرُ ليلةَ التمام، ورفقة حبيبه محمد خير الأنام . صلِّ اللهم عليه صلاة ترضيك وترضيه وترضى بها عنا يوم الشدة والزحام .

اللهم صلِّ على سيدنا محمد وعلى آل سيدنا محمد كما صليت على سيدنا ابراهيم وعلى آل سيدنا ابراهيم ،وبارك على سيدنا محمد وعلى آل سيدنا محمد كما باركت على سيدنا ابراهيم وعلى آل سيدنا ابراهيم في العالمين إنك حميد مجيد. سبحان ربك رب العزة عما يصفون وسلام على المرسلين و الحمد لله رب العالمين ، والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

المراجع المعتمدة :

- الخطابة في موكب الدعوة:

د: محمد عمارة.

- جدِّدحياتك

الشيخ محمد الغزالي.

-فن المحاضرة المؤثرة

د: روبرت هاينمان.

- أصول الإلقاء والإلقاء المسرحي

د: فرحان بلبل.

- قواعد وفنون التعامل مع الآخرين

د: علي الحمادي.

- فنون الذوقيات والإتيكيت

د: عبد الله بن حمود البوسعيدي

- 500 سؤال وجواب في الإتيكيت

ذ: مروة عماد الدين.

- مجتمع الذوق الرفيع

د: يوسف العظم.

- فن الإلقاء الرائع :

د: طارق السويدان .

-القدرة الذهنية الخارقة (مترجم)

د: جين مارين ستاين.

- ثقافة الداعية.

د: يوسف القرضاوي.

-المنهاج النبوي

ذ: عبد السلام ياسين

- الموعظة الحسنة :

ذ. فتح الله أرسلان.

- دليل التدريب القيادي:

د: هشام الطالب.

- الدعوة إلى الله حب :
الشيخ عباس السيسي .

- سبيل المصطفى عليه الصلاة والسلام
منشورات حركة التوحيد والإصلاح .

- دورات تدريبية :
د: إبراهيم الفقي.

- دورات تدريبية :
د: فؤاد عطية.

- دورات تدريبية :
د: مصطفى أبو سعد.

- التواصل مع الآخرين:
د: محمد هشام أبوالقمبز .

- ثقافة التنمية، جريدة المحجة :
ذ: أحمد الطلحي .

- Comment diriger une réunion :
ANDRE COQUERET.

- La communication orale :
MAHONY PATRICK.

قريبا !

سلسلة «في رحاب الأسرة»

رسائل تُعنى بالحياة الزوجية وتربية الأبناء ومهارات

التواصل مع الشاب والمراهق

للتواصل مع المؤلف يُرجى زيارة موقعه على الأنترنيت :

www.hassanraquiq.ma

أو رقم الهاتف النقال :

(00212) - 64 - 20 - 23 - 16

تم الطبع بمطابع أفريقيا الشرق 2009
159 مكرر ، شارع يعقوب المنصور ، الدار البيضاء
الهاتف : 04 95 25 022 / 13 98 25 022
الفاكس : 20 29 25 022 / 80 00 44 022
مكتب التصفيف الفني : 54 / 53 67 29 022
الدار البيضاء

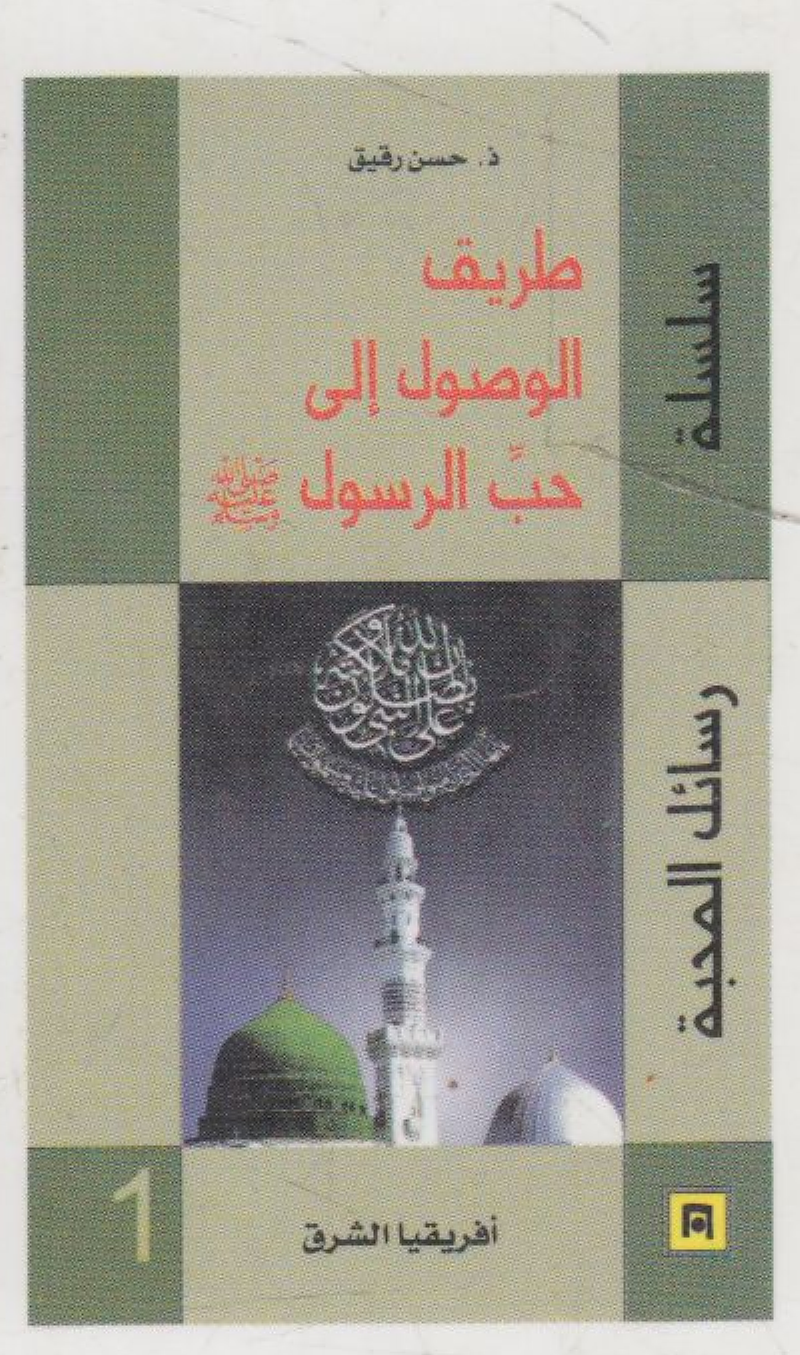
فن التواصل مع الناس

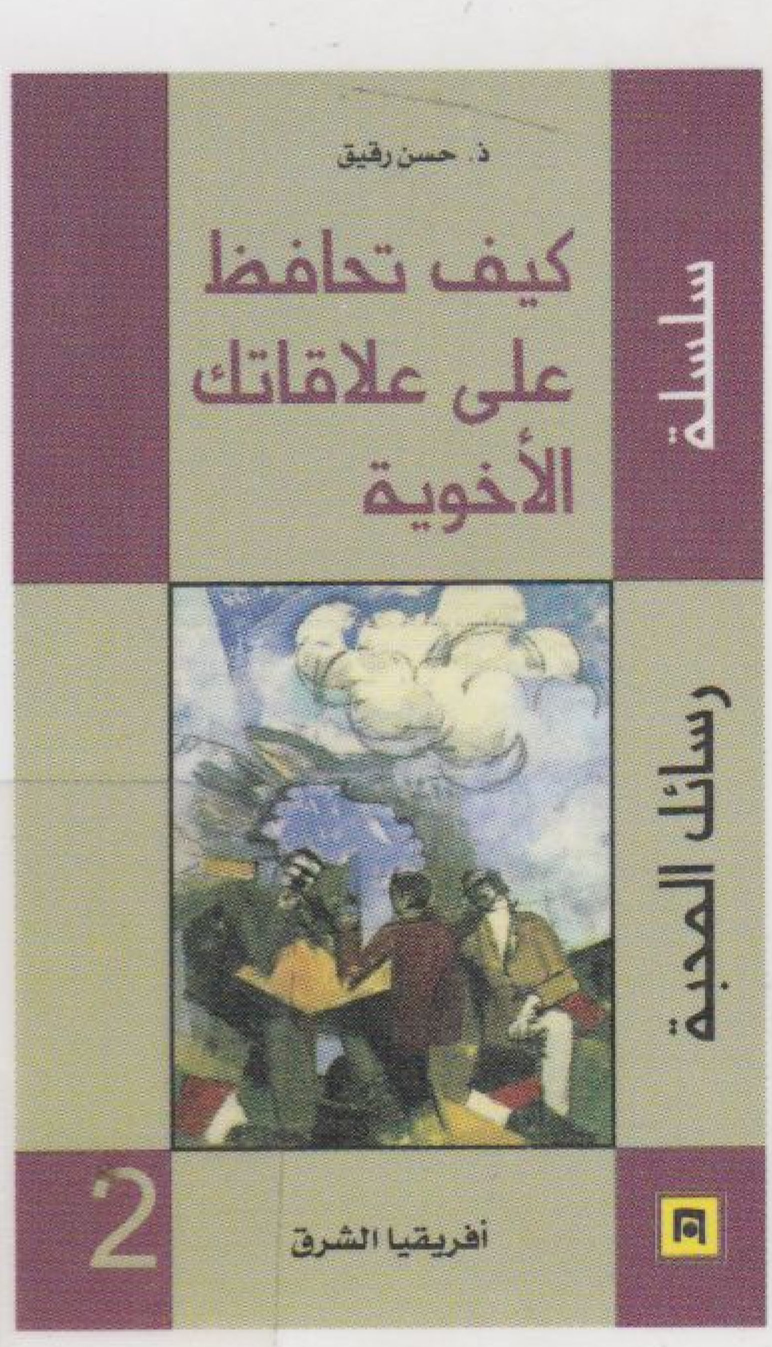
رسالةٌ نتدارس من خلالها قواعد التعامل ومهارات التأثير وتقنيات الإلقاء وذوقيات المخالطة .

قواعد ومهارات وتقنيات وذوقيات تستوقفُ الواحدَ منا – كلٌّ من موقعه ومنبره – فيستثمرها خدمة لهدفه وتحقيقا لمشروعه العائد بالنفع عليه وعلى أمته ، وطمعا في نيل القرب والزُّلفى إلى مولاه وخالقه .

والله من وراء القصد وهو يهدي السبيل...

www.hassanraquiq.ma









ذ حسن رقيق

- من مواليد 1963 بالبيض
- استشاري اجتماعي في
- باحث وممارس في فن

ISBN 9981-25-644-7
9 789981 256446



Magazine air france
Janvier 2009